

	<b>PROCEDIMIENTO FACTURACIÓN</b>	CÓDIGO	GC-PR-03
		VERSIÓN	9
		FECHA ACTUAL.	04/09/2019

<b>OBJETIVO</b>	Establecer pautas para administrar el sistema de facturación, efectuando los cobros correspondientes al usuario o suscriptor, generados en el consumo, servicio y elementos inherentes a la prestación de los servicios públicos domiciliarios de manera correcta y oportuna.
<b>ALCANCE</b>	<p><b>Desde:</b> el ingreso de suscriptores nuevos, lecturas de medidores, novedades de los suscriptores, suministros financiados, asiento de recaudo, convenios entre terceros</p> <p><b>Hasta:</b> la elaboración de la factura y cobro de los servicios prestados, logrando un proceso de facturación confiable, oportuno.</p>
<b>RESPONSABLES</b>	Coordinador Comercial, Auxiliar de facturación y Recaudo
<b>RECURSOS</b>	Talento Humano capacitado, normatividad legal vigente.

## DEFINICIONES

**Aforo de agua:** es el procedimiento por medio del cual se mide o estima la cantidad de agua que normalmente utiliza el usuario.

**Aforo de residuos sólidos:** determinación puntual de la cantidad de residuos sólidos presentados para la recolección por un usuario determinado.

**Cargo fijo:** Es el Valor unitario por suscriptor o usuario, que refleja los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio, independientemente del nivel de uso.

**Cargos por Expansión del Sistema (CES):** Son los cobros que la persona prestadora realiza cuando por razones de suficiencia financiera, sea necesario acelerar la recuperación de las inversiones en infraestructura.

**Cargo por unidad de consumo:** Es el valor unitario por metro cúbico que refleja siempre tanto el nivel y la estructura de los costos económicos, como la demanda por el servicio.

**Catastro de usuarios:** Es el listado de la respectiva persona prestadora, que contiene los usuarios del servicio con sus datos identificadores.

**Cobros no autorizados:** Es el valor cobrado a los usuarios que incumple la normatividad vigente.

**Contribución de solidaridad:** Aporte que de manera obligatoria deben hacer los usuarios del servicio de acueducto y alcantarillado pertenecientes a los estratos 5 y 6 del sector residencial y los usuarios no residenciales pertenecientes a los sectores industrial y comercial, de acuerdo con la normatividad que para el efecto expida la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico y el Gobierno Nacional.

<b>Elabora:</b> Coordinador Comercial	<b>Revisa:</b> Director Operativo y Comercial	<b>Aprueba:</b> Gerencia
<b>Fecha:</b> 04/09/2019	<b>Fecha:</b> 04/09/2019	<b>Fecha:</b> 04/09/2019

	<b>PROCEDIMIENTO FACTURACIÓN</b>	CÓDIGO	GC-PR-03
		VERSIÓN	9
		FECHA ACTUAL.	04/09/2019

**Costo económico de referencia del servicio:** Es el resultante de aplicar los criterios y las metodologías que defina la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico de acuerdo con las disposiciones de la Ley 142 de 1994.

**Costo Medio de Inversión de Largo Plazo de Acueducto (CMI).** Es el precio por metro cúbico (\$/m<sup>3</sup>) que, aplicado a la proyección de demanda en un horizonte de largo plazo, permite reponer el sistema actual, realizar un plan óptimo de inversiones para atender esa demanda y remunerar el capital invertido.

**Costo Medio de Inversión de Largo Plazo de Alcantarillado (CMI).** Es el precio por metro cúbico de agua vertida (\$/m<sup>3</sup>) que, aplicado a la proyección de demanda en un horizonte de largo plazo, permite reponer el sistema actual, realizar un plan óptimo de inversiones para atender esa demanda y remunerar el capital invertido.

**Costo Medio de Largo Plazo (CMLP).** Es la sumatoria del Costo Medio de Inversión de Largo Plazo y el Costo Medio Operacional.

**Costo Medio de suministro del consumo básico:** Es el costo en el que incurre una persona prestadora del servicio para suministrar el consumo básico incluido el cargo fijo.

**Costo Medio Operacional de Acueducto (CMO):** Es el precio por metro cúbico (\$/m<sup>3</sup>) calculado a partir de los gastos de operación, en un año base, asociados con el volumen de demanda de ese año.

**Costo Medio Operacional de Alcantarillado (CMO):** Es el precio por metro cúbico de agua vertida (\$/m<sup>3</sup>) calculado a partir de los gastos de operación, en un año base, asociados con el volumen de vertimiento de ese año.

**Entidad tarifaria local:** Es la persona natural o jurídica que tiene la facultad de definir las tarifas de los servicios de acueducto, alcantarillado y/o aseo, a cobrar en un municipio para su mercado de usuarios.

De acuerdo con lo previsto en el inciso anterior, son entidades tarifarias locales:

a) El alcalde municipal, cuando sea el municipio el que preste directamente el servicio, o la Junta a que hace referencia el inciso 6° del artículo 6° de la Ley 142 de 1994;

b) La junta directiva de la persona prestadora, o quien haga sus veces, de conformidad con lo establecido en sus estatutos o reglamentos internos, cuando el responsable de la prestación del servicio sea alguno de los prestadores señalados en el artículo 15 de la Ley 142 de 1994.

En ningún caso, el concejo municipal es entidad tarifaria local, y por lo tanto, no puede definir tarifas.

**Estratos subsidiables:** Se consideran subsidiables los usuarios pertenecientes a los estratos 1 y 2. Se podrán asignar subsidios al estrato 3, en caso de cobertura efectiva del servicio mayor al 95% en la localidad para la cual se hace el aporte, a la fecha en la cual este se realiza.

**Estratificación socioeconómica:** Es la clasificación de los inmuebles residenciales de un municipio, que se hace en atención a los factores y procedimientos que determina la ley.

**Factor de contribución.** Es el excedente que paga un usuario o suscriptor sobre el valor del servicio, para un servicio público domiciliario.

**Factor de Subsidio.** Es el descuento que se le hace a un usuario o suscriptor sobre el valor del servicio en el rango de consumo básico, para un servicio público domiciliario.

**Factura conjunta.** Es el documento en que se cobran dos o más servicios, los cuales deben ser cancelados en forma conjunta, salvo en la situación prevista en el parágrafo del artículo 147 de Ley 142 de 1994.

<b>Elabora:</b> Coordinador Comercial	<b>Revisa:</b> Director Operativo y Comercial	<b>Aprueba:</b> Gerencia
<b>Fecha:</b> 04/09/2019	<b>Fecha:</b> 04/09/2019	<b>Fecha:</b> 04/09/2019

	<b>PROCEDIMIENTO FACTURACIÓN</b>	CÓDIGO	GC-PR-03
		VERSIÓN	9
		FECHA ACTUAL.	04/09/2019

**Facturación conjunta.** Es el conjunto de actividades tendientes a garantizar el recaudo de pagos por la prestación de los servicios de saneamiento básico y, consecuentemente, la continuidad de los mismos.

**Factura de servicios públicos:** Cuenta presentada con la información mínima establecida en el presente contrato, que una persona prestadora de servicios públicos entrega o remite al suscriptor y/o usuario, por causa del consumo y demás bienes y servicios inherentes al desarrollo del contrato de prestación de servicios públicos. De conformidad con lo establecido en el artículo 130 de la Ley 142 de 1994, la factura expedida por la empresa y debidamente firmada por el representante legal de la entidad prestará mérito ejecutivo, de acuerdo con las normas del Derecho Civil y Comercial.

**Gradualidad:** Es el progresivo ajuste en las tarifas, de tal manera que en cada año se avance en el logro del objetivo de alcanzar las tarifas resultantes de la aplicación de las metodologías definidas por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.

**Incorporación al sistema de facturación.** Consiste en incorporar la información disponible en bases de datos o en cualquier otro medio que permita elaborar la cuenta de cobro del nuevo usuario.

**Local desocupado:** Es un inmueble destinado al desarrollo de un negocio comercial, industrial o de servicios, en el cual no se está realizando ninguna de estas actividades.

**Vivienda deshabitada:** Es un inmueble destinado al uso residencial donde nadie habita o cuyos residentes se han ausentado por un tiempo determinado.

**Cierre de periodo activo:** proceso de consolidación y actualización de datos.

**Consumo básico:** es el destinado a satisfacer las necesidades esenciales de consumo de la familia y comprende entre 1 y 11 metros cúbicos mensuales.

**Consumo complementario:** es el consumo ubicado en la franja entre 12 y 23 metros cúbicos mensuales.

**Consumo suntuario:** es el consumo mayor a 24 metros cúbicos mensuales.

**Cobro inoportuno:** se considera que un cobro es inoportuno cuando pasados cinco (5) meses de haber prestado el servicio o suministrado un bien, la empresa no lo haya facturado, sin que medie conducta dolosa del suscriptor. Este mismo tiempo aplica para las reclamaciones por parte del usuario por conceptos facturados.

**Desmante de subsidios:** es el valor cargado al usuario o suscriptor por eliminación gradual del subsidio.

**Inconsistencias:** son las posibles causas por las cuales un medidor presenta anomalías en el consumo y son clasificadas por su tipo así:

- |                              |  |
|------------------------------|--|
| 1. medidor frenado o parado  | 6. conexión directa o sin medidor              |
| 2. medidor en mal estado     | 7. alto consumo                                |
| 3. suspensión en el servicio | 8. medidor cubierto con arena, cemento u otros |
| 4. medidor ilegible          | 9. medidor inactivo                            |
| 5. medidor de difícil acceso | 10. medidor sin instalar                       |

Cuando un inmueble no presenta consumo por estar desocupado se identifica con el número 11 en el listado de recorrido.

<b>Elabora:</b> Coordinador Comercial	<b>Revisa:</b> Director Operativo y Comercial	<b>Aprueba:</b> Gerencia
<b>Fecha:</b> 04/09/2019	<b>Fecha:</b> 04/09/2019	<b>Fecha:</b> 04/09/2019

	<b>PROCEDIMIENTO FACTURACIÓN</b>	CÓDIGO	GC-PR-03
		VERSIÓN	9
		FECHA ACTUAL.	04/09/2019

Cuando en un inmueble se presenta alto consumo donde no es procedente la desviación significativa, se identifica con el número 12 en el listado de recorrido.

Cuando se encuentra un medidor nuevo, se identifica con el número 13.

**Nota crédito:** documento que expresa un abono en la cuenta de un tercero y el concepto respectivo.

**Nota débito:** documento que expresa un cobro en la cuenta de un tercero y el concepto respectivo.

**Novedades de los suscriptores:** hace referencia a préstamo de medidores, traslado de cuentas a otros códigos, cobros de valores financiados para ser cancelados en una cuota, actas de compromiso, otras.

**Renuncia:** es la renuncia total y definitiva del servicio, eliminando definitivamente el código del sistema.

**Tarifa:** es el precio que cobra la empresa al usuario a cambio de la prestación de un servicio.

**Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA).** Es una Unidad Administrativa Especial, con independencia administrativa, técnica y patrimonial, adscrita al Ministerio de Desarrollo Económico, cuya facultad es la de regular los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, mediante la expedición de normas de carácter general o particular, para someter la conducta de las personas que prestan los mencionados servicios a las reglas, principios y deberes establecidos en la ley y los reglamentos.

**Visita técnica.** Es la inspección que se hace a un terreno o vivienda, con el fin de determinar la existencia de redes de acueducto, alcantarillado, la ruta de recolección de residuos y/o revisión previa para verificar cumplimiento de especificaciones técnicas de la organización de acuerdo al marco de referencia existente; teniendo en cuenta la solicitud diligenciada de servicios públicos domiciliarios, el certificado de estrato, planos existentes del sector y/o revisión previa para verificar cumplimiento de especificaciones técnicas de la organización de acuerdo a los diseños y estudios existentes.

**Fuga imperceptible.** Volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones internas de un inmueble y se detecta solamente mediante instrumentos apropiados, tales como los geófonos.

**Fuga perceptible.** Volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones internas de un inmueble y es detectable directamente por los sentidos.

**Medición.** Es un conjunto de normas y procedimientos que hacen posible medir, calcular, estandarizar y gestionar el abastecimiento de agua al sistema y el consumo a los usuarios.

**Macromedidor.** Es un medidor instalado en uno o varios de los diferentes componentes del sistema de acueducto (captación, a la entrada y salida de plantas de tratamiento, estaciones de bombeo, en tanques de almacenamiento, en sectores geográficos estratégicos de un sistema de distribución, entre otros).

**Micromedidor.** Es un medidor instalado en la acometida del usuario o suscriptor.

**Notificación.** Es una comunicación escrita que realiza el personal de la Empresa y por medio de la cual se le informa al usuario las novedades presentadas; las cuales pueden ser por medidor frenado, alto consumo, medidor ilegible, medidor en mal estado, conexiones directas o medidor cubierto de arena, cemento y suspensión del servicio.

<b>Elabora:</b> Coordinador Comercial	<b>Revisa:</b> Director Operativo y Comercial	<b>Aprueba:</b> Gerencia
<b>Fecha:</b> 04/09/2019	<b>Fecha:</b> 04/09/2019	<b>Fecha:</b> 04/09/2019

	<b>PROCEDIMIENTO FACTURACIÓN</b>	CÓDIGO	GC-PR-03
		VERSIÓN	9
		FECHA ACTUAL.	04/09/2019

**Revisión por consumo.** Inspección en el medidor para identificar el posible aumento del consumo de agua en un período determinado.

**Desviaciones significativas:** Se entenderá por desviación significativa en el período de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos que, comparados con los promedios de los últimos tres períodos, si la facturación es bimestral, o de los últimos seis (6) períodos si la facturación es mensual, sean mayores al 35% para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a 40 m<sup>3</sup> y 65% para usuarios con un promedio de consumo menor a 40 m<sup>3</sup>. En los casos de inmuebles en los que no existan consumos históricos, se seguirá lo establecido en el artículo 1.3.20.6 de la Resolución CRA 151 de 2001. Mientras se establece la causa de desviación del consumo, la persona prestadora determinará el consumo de la forma establecida en los artículos 149 y 146 de la Ley 142 de 1994.

**Suscriptor:** Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos.

**Usuario:** Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario de un inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio, equiparándose este último con el término consumidor.

**Suscriptor potencial:** Persona que ha iniciado consultas para convertirse en suscriptor y/o usuario de los servicios Público ofrecido por la persona prestadora

**Inmueble:** bien que cumple con las condiciones del código civil para recibir ese calificativo; incluye las partes del inmueble que, de acuerdo con la ley y las condiciones de acceso técnicas, puede individualizarse para efectos de la prestación del servicio a otros usuarios que habitan al interior del mismo inmueble.

**Servicio público domiciliario de acueducto:** Llamado también servicio público domiciliario de agua potable. Es la distribución municipal de agua apta para el consumo humano, incluida su conexión y medición, como también la captación de agua y su procesamiento, tratamiento, almacenamiento, conducción y transporte.

**Servicio público domiciliario de alcantarillado:** Es la recolección municipal de residuos, principalmente líquidos, por medio de tuberías y conductos, como también las actividades complementarias de transporte, tratamiento y disposición final de tales residuos

**Servicio público de aseo:** Es el servicio de recolección municipal de residuos, principalmente sólidos. También se incluyen las actividades complementarias de transporte, tratamiento, aprovechamiento y disposición final de tales residuos.

Igualmente incluye entre otras, las actividades complementarias de corte de césped y poda de árboles ubicados en las vías y áreas públicas, de lavado de estas áreas, transferencia, tratamiento y aprovechamiento.

**Servicio comercial:** Es el servicio que se presta a predios o inmuebles destinados a actividades comerciales, en los términos del Código de Comercio.

**Servicio residencial:** Es el servicio que se presta para el cubrimiento de las necesidades relacionadas con la vivienda de las personas.

**Servicio especial:** Es el que se presta a entidades sin ánimo de lucro, previa solicitud a la empresa y que requiere la expedición de una resolución interna por parte de la entidad prestadora, autorizando dicho servicio.

<b>Elabora:</b> Coordinador Comercial	<b>Revisa:</b> Director Operativo y Comercial	<b>Aprueba:</b> Gerencia
<b>Fecha:</b> 04/09/2019	<b>Fecha:</b> 04/09/2019	<b>Fecha:</b> 04/09/2019

	<b>PROCEDIMIENTO FACTURACIÓN</b>	CÓDIGO	GC-PR-03
		VERSIÓN	9
		FECHA ACTUAL.	04/09/2019

**Servicio industrial:** Es el servicio que se presta a predios o inmuebles en los cuales se desarrollen actividades industriales que corresponden a procesos de transformación o de otro orden.

**Servicio oficial:** Es el que se presta a las entidades de carácter oficial, a los establecimientos públicos que no desarrollen permanentemente actividades de tipo comercial o industrial, a los planteles educativos de carácter oficial de todo nivel; a los hospitales, clínicas, centros de salud, ancianatos, orfanatos de carácter oficial.

**Servicio de agua en bloque:** Es el servicio que se presta por las personas prestadoras de servicios públicos de acueducto que distribuyen y/o comercializan agua a distintos tipos de usuarios

**Servicio provisional.** Es el servicio que se presta mediante fuentes de suministro de carácter comunitario, en zonas urbanas, sin posibilidades inmediatas de extensión de las redes de suministro domiciliario.

**Servicio temporal.** Es el que se presta a obras en construcción, espectáculos públicos no permanentes, y a otros servicios no residenciales de carácter ocasional, con una duración no superior a un año, prorrogable a juicio de la empresa.

**Corte del servicio de acueducto:** Interrupción del servicio que implica la desconexión o taponamiento de la acometida.

**Reconexión.** Es el restablecimiento del servicio de acueducto a un inmueble al cual le había sido cortado

**Conexión.** Ejecución de la acometida e instalación del medidor de acueducto o ejecución de la acometida de alcantarillado.

**Costos Directos de Conexión.** Son los costos en que incurre la persona prestadora del servicio de acueducto o alcantarillado para conectar un inmueble al sistema o red de distribución existente por concepto de medidor, material, accesorio, mano de obra y demás gastos necesarios. También se consideran como Costos Directos de Conexión los de diseño, interventoría, restauración de vías y del espacio público deteriorado por las obras de conexión, así como los estudios particularmente complejos, en caso de presentarse. En todo caso, sólo se podrán incluir, los costos directos relacionados con la conexión por primera vez de un inmueble o grupo de inmuebles.

**Aportes de Conexión.** Son los pagos que realiza el suscriptor o suscriptor potencial para conectar un inmueble por primera vez, o para cambiar el diámetro de la acometida, al sistema o red existente. Están compuestos por los Costos Directos de Conexión y por los Cargos por Expansión del Sistema.

**Suspensión.** Interrupción temporal del servicio por común acuerdo, por interés del servicio, o por incumplimiento o por otra de las causales previstas en la Ley 142 de 1994, en el decreto 302 de 2000, en las condiciones uniformes del contrato de servicio público y en las demás normas concordantes.

**Reinstalación.** Es el restablecimiento del servicio de acueducto a un inmueble al cual se le había suspendido

**Contrato de servicios públicos:** Es un contrato uniforme, consensual, en virtud del cual una persona prestadora de servicios públicos los presta a un usuario a cambio de un precio en dinero, de acuerdo a estipulaciones que han sido definidas por ella para ofrecerlas a muchos usuarios no determinados.

**Petición:** acto de cualquier persona particular, suscriptor o no, dirigido a la persona prestadora, para solicitar, en

<b>Elabora:</b> Coordinador Comercial	<b>Revisa:</b> Director Operativo y Comercial	<b>Aprueba:</b> Gerencia
<b>Fecha:</b> 04/09/2019	<b>Fecha:</b> 04/09/2019	<b>Fecha:</b> 04/09/2019

	<b>PROCEDIMIENTO FACTURACIÓN</b>	CÓDIGO	GC-PR-03
		VERSIÓN	9
		FECHA ACTUAL.	04/09/2019

interés particular o general, un acto o contrato relacionado con la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, pero que no tiene propósito de conseguir la revocación o modificación de una decisión tomada por la persona prestadora respecto de uno o más suscriptores en particular.

**Queja:** es el medio por el cual el usuario o suscriptor pone en manifiesto su inconformidad con la actuación de determinado (s) funcionario(s), o su inconformidad con la forma y condiciones en que se ha prestado el servicio por parte de la 'persona prestadora.

**Reclamo:** es una solicitud del suscriptor o usuario con el objeto de que la persona prestadora, revise mediante una actuación preliminar, la facturación de los servicios públicos, y tome una decisión final y definitiva del asunto, o en un todo de conformidad con los procedimientos previstos en la ley 142 de 1994 y el código de procedimiento administrativo y del contencioso administrativo y en las disposiciones reglamentarias.

**Recurso:** es un acto del suscriptor o usuario para obligar a la Empresa de Servicios Públicos de El Carmen de Viboral La Cimarrona E.S.P., a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato. Abarca los recursos de reposición y el de apelación en los casos que expresa lo consagrado en la ley.

## DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	<b>PREFACTURACION</b>	<p>El proceso inicia cuando se dispone de la información de un usuario nuevo y/o existente, comprendiendo las condiciones pactadas para el suministro de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, continuando con la inclusión y cobro de los consumos, los servicios prestados (GC-FR-10 INSTALACIONES NUEVAS Y TEMPORALES, GC-FR-11 SUMINISTROS FINANCIADOS ,GC-FR-12 NOVEDADES DE LOS SUSCRIPTORES, GC-FR-14 COBRO DE SERVICIOS ESPECIALES, GC-FR-05 REGISTRO AFORO A GRANDES GENERADORES, GC-FR-07 SUSPENSIONES Y RECUPERACION DE CARTERA, GC-FR-04 RECONEXIÓN O REINSTALACIÓN DEL SERVICIO, GC-FR-03 SUSPENSIÓN O CORTE DEL SERVICIO) finalizando con la incorporación de las tarifas establecidas mensualmente.</p> <p><b>PUNTO DE CONTROL</b></p>	<b>Auxiliar de Facturación y recaudo.</b>
2.	<b>FACTURACIÓN</b>	<p>El resultado de la liquidación y cobro de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, prestados durante el mes. Esta actividad se realiza de acuerdo con el instructivo <a href="#">GC-IN-04 INSTRUCTIVO PROCESO DE FACTURACION</a></p>	<b>Auxiliar de Facturación</b>

<b>Elabora:</b> Coordinador Comercial	<b>Revisa:</b> Director Operativo y Comercial	<b>Aprueba:</b> Gerencia
<b>Fecha:</b> 04/09/2019	<b>Fecha:</b> 04/09/2019	<b>Fecha:</b> 04/09/2019

	<b>PROCEDIMIENTO FACTURACIÓN</b>	CÓDIGO	GC-PR-03
		VERSIÓN	9
		FECHA ACTUAL.	04/09/2019

3	<b>POSFACTURACIÓN:</b>	<p>En esta actividad se clasifican y entregan los estados de cuenta, para la elaboración de los estados financieros, estadísticas de facturación</p> <p>Entregando información necesaria para la elaboración de informes que la empresa debe presentar a las diferentes Entidades y/o entes de control.</p>	<b>Auxiliar de Facturación.</b>
4	<b>ELABORACIÓN DE INFORMES DEL ÁREA DE FACTURACION</b>	<p>Generar reporte del SUI (Sistema Único de Información) antes del quinto (5) día de cada mes para cargar la información requerida por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.</p> <p>(Reporte de liquidación, Recaudo y Cartera - Por concepto Estrato y Periodo), (Cartera de acuerdo de pago y otros conceptos-Balance mensual), (Reporte Prefacturación – Reporte de pagos), (Reporte subsidios – contribuciones), (Reporte de pagos tipo de clasificación nivel- cuadro de ventas), (Reporte estadístico de consumo – Cuadro de Suscriptores- consumo facturado- informe recaudado por servicio y recaudado por estrato).</p> <p>Informe CMI (Facturado- Recaudado con corte a Marzo y Noviembre).</p> <p>Informe entidades Recíprocas (Trimestralmente antes de los 15 de los meses de Enero, Abril, Julio y Octubre de cada año).</p> <p>Informe Políticas Contables de deterioro de cuentas por cobrar (semestralmente antes del 15 de julio y 15 de enero para los cortes a 30 de junio y 30 de diciembre de cada año).</p> <p>Listado de morosos, reporte pagos en cero, pagos por recaudador, listado de facturado por otros conceptos, suministros financiados, llaves, medidores, conexiones, entre otros), archivo pagos en línea (PSE), estos son entregados al área de dirección financiera y contable y Atención al Usuario.</p> <p><b>PUNTO DE CONTROL</b></p>	<b>Auxiliar de Facturación.</b>
5	<b>PARAMETRIZAR LOS RUBROS PRESUPUESTALES DE LOS TIPOS DE SERVICIOS</b>	<p>Se hace necesario verificar y depurar información básica parametrizable para evitar inconvenientes al ejecutar el proceso de cierre y comenzar el nuevo año. Apertura año fiscal, presupuestalmente cada año surgen modificaciones en fase de contabilidad, presupuesto y facturación por ende se debe actualizar anualmente dicha estructura. <a href="#">GC-ML-01 CONFIGURACIONES CIERRE DE VIGENCIA E INICIO SAIMYR</a></p>	<b>Auxiliar de Facturación.</b>

<b>Elabora:</b> Coordinador Comercial	<b>Revisa:</b> Director Operativo y Comercial	<b>Aprueba:</b> Gerencia
<b>Fecha:</b> 04/09/2019	<b>Fecha:</b> 04/09/2019	<b>Fecha:</b> 04/09/2019

	<b>PROCEDIMIENTO FACTURACIÓN</b>	CÓDIGO	GC-PR-03
		VERSIÓN	9
		FECHA ACTUAL.	04/09/2019

6	<b>SERVICIOS PÚBLICOS: PARAMETRIZACIÓN APERTURA ANUAL, FIN DE AÑO</b>	Estructura tarifaria, Actualización Interés (Superintendencia Financiera), Configuración de Recargos, Actualización en base al aumento del SMMV de suspensiones, cortes, reinstalaciones y reconexiones, Actualización IVA. <a href="#">GC-ML-01 CONFIGURACIONES CIERRE DE VIGENCIA E INICIO SAIMYR</a>	<b>Auxiliar de Facturación.</b>
7	<b>REGISTRO DE RECAUDO</b>	Imprimir las facturas de servicios Públicos domiciliarios de cada suscriptor, organizando las facturas en orden consecutivo y anexar las notificaciones por alto consumo o inconsistencias en el medidor, así mismo recibir en recepción o en el área de facturación los cupones cancelados y las consignaciones de los pagos realizados por los suscriptores en los puntos de recaudo, verificando número de cupones y valor consignado reportado en la planilla del recaudador, en caso de no coincidir devolverlos al encargado del recaudo e ingresar al sistema y verificar que el valor total de los cupones cancelados y digitados coincidan con el valor de la consignación. <b>PUNTO DE CONTROL</b>	<b>Auxiliar de Facturación y recaudo.</b>
8	<b>REVISIÓN DE LA FACTURA</b>	Hacer revisiones aleatorias de las facturas impresas de cada periodo de facturación por clasificación y estrato, donde se verifica que la proyección de las tarifas enviadas por el asesor tarifario coincida con los valores de los cargos fijos, cargos por consumo, subsidios y contribuciones en las facturas generadas por el software Saimyr. Esta verificación se registra en la Lista de Chequeo Factura.	<b>Coordinador Comercial</b>

<b>Elabora:</b> Coordinador Comercial	<b>Revisa:</b> Director Operativo y Comercial	<b>Aprueba:</b> Gerencia
<b>Fecha:</b> 04/09/2019	<b>Fecha:</b> 04/09/2019	<b>Fecha:</b> 04/09/2019

	<b>PROCEDIMIENTO FACTURACIÓN</b>	CÓDIGO	GC-PR-03
		VERSIÓN	9
		FECHA ACTUAL.	04/09/2019

### PUNTOS DE CONTROL

QUE SE CONTROLA	ACTIVIDAD DONDE SE CONTROLA	COMO SE CONTROLA	CRITERIO DE ACEPTACIÓN	ACCIÓN A TOMAR (SI NO CUMPLE CRITERIO DE ACEPTACIÓN)	REGISTRO DE LA ACCIÓN TOMADA	RESPONSABLE DEL CONTROL
<b>FACTURA</b> (Fechas del periodo a facturar, valor cargos fijos, consumos básicos, suentario y complementario, Porcentaje de contribución)	1.Prefacturación	Verificación visual y en base de la proyección del asesor SPD,  Auditorias de Seguimiento y Control	Firma del representante legal logo e identificación de la empresa, fechas de límite de pago, código de barra doc. de cobro, tarifas, cargo fijo, % de contribución,	Acciones correctivas y de mejora y reliquidación del sistema	GMC-FR-03 Correcciones, acciones correctivas y de mejora	Coordinador comercial, Auxiliar facturación y Recaudo
Información financiera y de facturación	4.ELABORACIÓN DE INFORMES DEL ÁREA DE FACTURACIÓN	Verificación visual y en base de la proyección del asesor SPD,  Auditorias de Seguimiento y Control	Canales de Comunicación bien definidos dentro de las fechas establecidas	Acciones correctivas y de mejora	GMC-FR-03 Correcciones, acciones correctivas y de mejora	Coordinador comercial, Auxiliar facturación y Recaudo
Recaudo de Factura	5.registro de recaudo	Verificación visual y en base de la proyección del asesor SPD,  Auditorias de Seguimiento y Control	Fechas limites de pago	Acciones correctivas y de mejora	GMC-FR-03 Correcciones, acciones correctivas y de mejora	Coordinador comercial, Auxiliar facturación y Recaudo

### INDICADORES DE PROCESO

QUÉ MEDIR	CÓMO MEDIR	CADA CUÁNTO MEDIR	RESPONSABLE
Eficiencia del Recaudo	Valor recaudado usuario final X 100	Trimestral	auxiliar facturación
<b>Elabora:</b> Coordinador Comercial	<b>Revisa:</b> Director Operativo y Comercial	<b>Aprueba:</b> Gerencia	
<b>Fecha:</b> 04/09/2019	<b>Fecha:</b> 04/09/2019	<b>Fecha:</b> 04/09/2019	

	<b>PROCEDIMIENTO FACTURACIÓN</b>	CÓDIGO	GC-PR-03
		VERSIÓN	9
		FECHA ACTUAL.	04/09/2019

	Valor facturado Usuario Final		
--	-------------------------------	--	--

#### DOCUMENTOS RELACIONADOS

NOMBRE	DESCRIPCIÓN
Ley 142/1994	Ley de servicios públicos
NTC: ISO 9001/2015	Requisitos de calidad
Documentación de usuarios y otras dependencias e instituciones	Archivo de registro de lecturas, GC-FR-10 INSTALACIONES NUEVAS Y TEMPORALES, GC-FR-11 SUMINISTROS FINANCIADOS ,GC-FR-12 NOVEDADES DE LOS SUSCRIPTORES, GC-FR-14 COBRO DE SERVICIOS ESPECIALES, GC-FR-05 REGISTRO AFORO A GRANDES GENERADORES, GC-FR-07 SUSPENSIONES Y RECUPERACION DE CARTERA, GC-FR-04 RECONEXIÓN O REINSTALACIÓN DEL SERVICIO, GC-FR-03 SUSPENSIÓN O CORTE DEL SERVICIO

#### CONTROL DEL DOCUMENTO E HISTORIA DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA APROBACION	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS	ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
1	10/04/2018	procedimiento existente, se ajusta el documento al nuevo enfoque y reingeniería de procesos aplicado al SIG, tomando como referencia la norma ISO 9001: 2015	Coordinador comercial /Auxiliar de facturación	Directora de Control Interno y Calidad	Director Operativo

<b>Elabora:</b> Coordinador Comercial	<b>Revisa:</b> Director Operativo y Comercial	<b>Aprueba:</b> Gerencia
<b>Fecha:</b> 04/09/2019	<b>Fecha:</b> 04/09/2019	<b>Fecha:</b> 04/09/2019