

	PROCEDIMIENTO DE AJUSTES	CÓDIGO	GFR-PR-01
		VERSIÓN	2
		FECHA EMISIÓN	10/04/2025
		FECHA ACTUALIZACIÓN	25/08/2025
		PÁGINA	1 de 12

1. OBJETIVO:	Establecer las actividades necesarias para llevar a cabo los ajustes necesarios derivados de los requerimientos de entes de control y vigilancia, PQR, las políticas del área de cartera, la gestión del catastro, y los requerimientos del área de Regulación, asegurando que todos los usuarios reciban información actualizada y precisa sobre los servicios prestados y los costos asociados facturados.
2. ALCANCE:	El proceso inicia en el momento que se recibe la solicitud del ajuste por los diferentes canales y finaliza en el momento que son cargados y aplicados en el sistema comercial. Aplica a todas las áreas involucradas en la gestión de ajustes como lo son: servicio al cliente, cartera, regulación y facturación.
3. RESPONSABLE:	Gerente Corporativa MR Jefe de Facturación Nacional Director nacional de facturación Director Mercado Regulado
4. DEFINICIONES:	Aforo. Es el resultado de las mediciones puntuales, que realiza un aforador debidamente autorizado por la persona prestadora, respecto de la cantidad de residuos sólidos que produce y presenta un usuario de manera individual o conjunta al prestador del servicio de aseo. Aforo extraordinario de aseo para multiusuarios. Es el resultado de las mediciones puntuales realizadas por la persona prestadora del servicio público de aseo, de oficio o a petición del multiusuario, cuando alguno de ellos considere que ha variado la cantidad de residuos producidos con respecto al aforo vigente. Aforo ordinario de aseo para multiusuarios. Es el resultado de las mediciones puntuales realizadas por la persona prestadora del servicio público de aseo, para categorizar y cobrar como multiusuarios a aquellos suscriptores que optaron por esta opción tarifaria. Aforo permanente de aseo. Es el que realiza la persona prestadora del servicio público de aseo a los suscriptores grandes productores o pequeños productores de residuos sólidos, cuando efectúa la recolección de los residuos presentados por el usuario. Ajuste. Es una modificación aplicada a una factura para corregir errores, ajustar cargos, o reflejar cambios en el servicio proporcionado en el contexto del servicio público de aseo. Ajustes por Errores en la Facturación

	PROCEDIMIENTO DE AJUSTES	CÓDIGO	GFR-PR-01
		VERSIÓN	2
		FECHA EMISIÓN	10/04/2025
		FECHA ACTUALIZACIÓN	25/08/2025
		PÁGINA	2 de 12

Correcciones realizadas para subsanar errores en:

- **Cálculos aritméticos:** Errores en la sumatoria de cargos o aplicación incorrecta de tarifas.
- **Datos del usuario:** Información incorrecta sobre la identificación, dirección o categoría del usuario.
- **Aplicación de tarifas:** Uso de tarifas inapropiadas según la clasificación del usuario (residencial, comercial, industrial, etc.).

Ajustes por PQR

Modificaciones derivadas de solicitudes, quejas o reclamos de los usuarios, como:

- **Reclamos por cobros indebidos:** Corrección de facturas donde se hayan aplicado cargos no autorizados o servicios no prestados.
- **Peticiones de revisión de consumo:** Ajustes tras verificar y confirmar discrepancias en el consumo reportado.
- **Quejas por servicio deficiente:** Compensaciones o descuentos aplicados debido a una calidad de servicio inferior a la estipulada.

Ajustes por Gestión de Cartera

Ajustes relacionados con la administración financiera de las cuentas por cobrar, incluyendo:

- **Conciliación de pagos:** Corrección de saldos debido a pagos no registrados o mal aplicados.
- **Acuerdos de pago:** Reestructuración de deudas mediante planes de pago acordados con el usuario.
- **Condonación de intereses:** Eliminación parcial o total de intereses por mora en casos especiales o programas de alivio financiero.

Ajustes por Gestión del Catastro

Actualizaciones en la base de datos de usuarios para reflejar cambios como:

- **Variación en la clasificación del predio:** Reasignación de categorías residenciales o comerciales según el uso actual del inmueble.
- **Modificaciones en la cantidad de unidades habitacionales:** Ajustes debido a cambios estructurales en el inmueble que afecten el número de unidades servidas.

	PROCEDIMIENTO DE AJUSTES	CÓDIGO	GFR-PR-01
		VERSIÓN	2
		FECHA EMISIÓN	10/04/2025
		FECHA ACTUALIZACIÓN	25/08/2025
		PÁGINA	3 de 12

- **Corrección de información geográfica:** Actualización de datos de localización para garantizar la correcta prestación y facturación del servicio.

Ajustes por Requerimientos de Regulación

Cambios aplicados en cumplimiento de disposiciones emitidas por autoridades regulatorias, tales como:

- **Implementación de nuevas tarifas:** Ajustes por cambios en las estructuras tarifarias definidas por entidades competentes.
- **Aplicación de normativas ambientales:** Modificaciones para cumplir con estándares y regulaciones ambientales vigentes.
- **Correcciones ordenadas por entes de control:** Ajustes derivados de auditorías, inspecciones o sanciones impuestas por organismos de vigilancia.

Ajustes por aprovechamiento: modificaciones o cargos adicionales que se aplican en la facturación de los usuarios debido a la clasificación y separación de residuos sólidos aprovechables.

Aprovechamiento. Actividad complementaria del servicio público de aseo que comprende la recolección de residuos aprovechables, el transporte selectivo hasta la estación de clasificación y aprovechamiento o hasta la planta de aprovechamiento, así como su clasificación y pesaje por parte de la persona prestadora.

Área de prestación de servicio. Corresponde a la zona geográfica del municipio o distrito debidamente delimitada donde la persona prestadora ofrece y presta el servicio de aseo. Esta deberá consignarse en el contrato de condiciones uniformes.

ARQ. Sistema comercial.

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 incumplen la normatividad vigente.

Contribución. Es el monto que los usuarios deben pagar por el servicio de aseo, basado en la tarifa establecida. A diferencia del subsidio, la contribución no es una ayuda financiera, sino el costo que los usuarios cubren directamente por el servicio recibido.

Costos adicionales de facturación conjunta. Son los que se generan como resultado de la facturación conjunta del proceso periódico de facturación. Estos costos estarán a cargo del solicitante, en caso de

	PROCEDIMIENTO DE AJUSTES	CÓDIGO	GFR-PR-01
		VERSIÓN	2
		FECHA EMISIÓN	10/04/2025
		FECHA ACTUALIZACIÓN	25/08/2025
		PÁGINA	4 de 12

ser prestado el servicio de facturación por un tercero, este deberá ofrecer las mismas condiciones económicas y comerciales de la persona prestadora concedente a la persona prestadora solicitante y esta acogerse a ellas.

Costos de facturación. Son aquellos en que incurre la persona prestadora del servicio público domiciliario para generar la factura, distribuirla a sus usuarios y hacer el recaudo.

Costos de modificación por novedades. Son los derivados de la modificación o actualización de las bases de datos y/o registros en que incurre la persona prestadora concedente por actualizar la información de los usuarios de los servicios de agua potable y saneamiento básico, a petición de la persona prestadora solicitante.

Datos básicos. Corresponde a la información del suscriptor y a su vez se agrupan en (i) datos de identificación: Nombre del suscriptor, ciclo, propietario, celular, chip catastral. (ii) datos de localización: ase, barrio, código del barrio, localidad, dirección del predio, dirección de correspondencia, coordenadas X e Y, manzana, lote.

Datos de facturación. Corresponde a la información que se emplea para la liquidación: tipo de productor, código tipo de productor, estrato, parámetro uso especial, unidades ocupadas, unidades desocupadas, tipo de productor, recolección puerta a puerta, unidades madre comunitaria, estado del servicio, cobro de básicos, volumen, participación, código de multiusuario asociado.

Datos operativos: Corresponde a la información de la prestación del servicio, tales como: frecuencia de recolección, frecuencia de barrido, micro de recolección, micro de recolección pico, micro de barrido, microconterización, microconterización pico.

Estación de clasificación y aprovechamiento. Son instalaciones técnicamente diseñadas con criterios de ingeniería y eficiencia económica, dedicadas al pesaje y clasificación de los residuos sólidos aprovechables, mediante procesos manuales, mecánicos o mixtos y que cuenten con las autorizaciones ambientales a que haya lugar.

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.

Facturación Conjunta. Es aquella generada en única factura a través de otra empresa de servicio público domiciliario (Servicio de energía, gas o acueducto) donde se refleja por separado el valor cobrado por cada servicio prestado (Servicio de Aseo y Servicio de Energía). Esta factura no podrá cancelarse de manera independiente, ya que el fin es garantizar el recaudo de pagos por la prestación de los servicios de saneamiento básico y, consecuentemente, la continuidad de estos, salvo aquellos casos que define el artículo 147 de la Ley 142 de 1994.

Facturación Directa. Es aquella generada por la Empresa prestadora del servicio de aseo en los predios donde no exista prestación de otra empresa de servicio público domiciliario (Servicio de energía, gas o

	PROCEDIMIENTO DE AJUSTES	CÓDIGO	GFR-PR-01
		VERSIÓN	2
		FECHA EMISIÓN	10/04/2025
		FECHA ACTUALIZACIÓN	25/08/2025
		PÁGINA	5 de 12

acueducto) con la cual se tenga convenio para facturar el servicio de aseo de manera conjunta, esto por cuanto la Empresa de aseo tiene la obligación de facturar el servicio, ya que el servicio de aseo no puede suspenderse.

Facturación errada. Facturas emitidas a predios con características distintas a las facturables (doble facturación, lotes, demolidos, abandonados, cuentas de facturador conjunto que no corresponden a un generador o productor como cámaras de seguridad y similares) y por lo que pueden ocasionar un posible cobro no autorizado.

Grandes generadores o productores. Son los suscriptores y/o usuarios no residenciales que generan y presentan para la recolección residuos sólidos en volumen igual o superior a un metro

Inmueble desocupado. Son aquellos inmuebles que, a pesar de tener las condiciones para recibir la prestación del servicio de aseo, se encuentran deshabitados o en ellos no se realiza ninguna actividad comercial, industrial o de otra índole.

Inquilinato. Es una edificación clasificada en estratos 1, 2 o 3, con una entrada común desde la calle, que aloja varios hogares y comparten servicios públicos domiciliarios. Para efectos del cobro del servicio de aseo el inquilinato en su conjunto se considera como un solo suscriptor.

Multiusuarios del servicio público de aseo. Son todos aquellos suscriptores agrupados en unidades inmobiliarias, centros habitacionales, conjuntos residenciales, condominios o similares bajo el régimen de propiedad horizontal vigente o concentrados en centros comerciales o similares, que se caracterizan porque presentan en forma conjunta sus residuos sólidos a la persona prestadora del servicio en los términos del presente decreto o las normas que lo modifiquen, sustituyan o adicionen y que hayan solicitado el aforo de sus residuos para que esta medición sea la base de la facturación del servicio público de aseo. La persona prestadora del servicio facturará a cada inmueble en forma individual, en un todo de acuerdo con la regulación que se expida para este fin.

Pequeños generadores o productores. Son los suscriptores y/o usuarios no residenciales que generan y presentan para la recolección residuos sólidos en volumen menor a un (1) metro cúbico mensual.

PQR. Petición, queja o reclamo interpuesto por el usuario del servicio público de aseo

Persona prestadora concedente. Es la persona prestadora que, a juicio de la persona prestadora solicitante, brinda o tiene las condiciones para poder facturar en forma conjunta.

Recolección puerta a puerta. Es el servicio de recolección de los residuos sólidos en el andén de la vía pública frente al predio del usuario.

Residuo sólido aprovechable. Es cualquier material, objeto, sustancia o elemento sólido que no tiene valor de uso para quien lo genere, pero que es susceptible de aprovechamiento para su reincorporación a un proceso productivo.

	PROCEDIMIENTO DE AJUSTES	CÓDIGO	GFR-PR-01
		VERSIÓN	2
		FECHA EMISIÓN	10/04/2025
		FECHA ACTUALIZACIÓN	25/08/2025
		PÁGINA	6 de 12

Residuo sólido especial. Es todo residuo sólido que por su naturaleza, composición, tamaño, volumen y peso, necesidades de transporte, condiciones de almacenaje y compactación, no puede ser recolectado, manejado, tratado o dispuesto normalmente por la persona prestadora del servicio público de aseo. El precio del servicio de recolección, transporte y disposición de los mismos será pactado libremente entre la persona prestadora y el usuario, sin perjuicio de los que sean objeto de regulación del Sistema de Gestión Posconsumo.

Residuo sólido ordinario. Es todo residuo sólido de características no peligrosas que por su naturaleza, composición, tamaño, volumen y peso es recolectado, manejado, tratado o dispuesto normalmente por la persona prestadora del servicio público de aseo. El precio del servicio de recolección, transporte y disposición final de estos residuos se fija de acuerdo con la metodología adoptada por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.

Residuo sólido. Es cualquier objeto, material, sustancia o elemento principalmente sólido resultante del consumo o uso de un bien en actividades domésticas, industriales, comerciales, institucionales o de servicios, que el generador presenta para su recolección por parte de la persona prestadora del servicio público de aseo. Igualmente, se considera como residuo sólido, aquel proveniente del barrido y limpieza de áreas y vías públicas, corte de césped y poda de árboles. Los residuos sólidos que no tienen características de peligrosidad se dividen en aprovechables y no aprovechables.

Residuos de construcción y demolición. Es todo residuo sólido resultante de las actividades de construcción, reparación o demolición, de las obras civiles o de otras actividades conexas, complementarias o análogas.

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

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

Servicio puerta a puerta. Es la recolección de los residuos sólidos en la vía pública frente al predio o domicilio del usuario.

SIESA. Sistema de información contable

	PROCEDIMIENTO DE AJUSTES	CÓDIGO	GFR-PR-01
		VERSIÓN	2
		FECHA EMISIÓN	10/04/2025
		FECHA ACTUALIZACIÓN	25/08/2025
		PÁGINA	7 de 12

Suscriptor o póliza: Corresponde al código el cual se utiliza para el cobro conjunto o directo del servicio y agrupa a los distintos usuarios que lo componen.

Subsidio. Ayuda financiera proporcionada por el gobierno u otra entidad para reducir el costo que los usuarios deben pagar por el servicio de aseo.

Tarifa. Es el precio establecido que los usuarios deben pagar por el servicio de recolección, transporte, y disposición de residuos sólidos.

Tarifa Fija. Un costo constante que no varía según el volumen de residuos.

Tarifa Variable. Un costo que varía en función del volumen o la cantidad de residuos generados.

Unidad habitacional. Apartamento o casa de vivienda independiente con acceso a la vía pública o a las zonas comunes del conjunto multifamiliar y separada de las otras viviendas, de tal forma que sus ocupantes puedan acceder sin pasar por las áreas privadas de otras viviendas.

Unidad independiente. Apartamento, casa de vivienda, local u oficina independiente con acceso a la vía pública o a las zonas comunes de la unidad inmobiliaria.

Usuario no residencial. Es la persona natural o jurídica que produce residuos sólidos derivados de la actividad comercial, industrial y los oficiales que se benefician con la prestación del servicio público de aseo.

Usuario residencial. Es la persona que produce residuos sólidos derivados de la actividad residencial y se beneficia con la prestación del servicio público de aseo. Se considera usuario residencial del servicio público de aseo a los ubicados en locales que ocupen menos de veinte (20) metros cuadrados de área, exceptuando los que produzcan más de un (1) metro cúbico mensual.

Usuario: Beneficiario del servicio, que puede ser residencial y no residencial.

Visita técnica: Inspección visual del predio por parte del auxiliar logístico

5. CONDICIONES

5.1. Condiciones Generales

- Los funcionarios del área de facturación deben tener usuario asignado en ARQ, FTTP facturador conjunto y SIESA.
- Para la aplicación de las reliquidaciones se debe contar con un soporte que respalde el ajuste realizado.
- Para la calificación de las visitas técnicas se debe contar con el material probatorio suficiente.

	PROCEDIMIENTO DE AJUSTES	CÓDIGO	GFR-PR-01
		VERSIÓN	2
		FECHA EMISIÓN	10/04/2025
		FECHA ACTUALIZACIÓN	25/08/2025
		PÁGINA	8 de 12

- Aceptación de multiusuario se deberá demostrar las características mínimas indicadas en el artículo 5.3.1.3 de la resolución CRA 943 del 2021.

5.2. Condiciones Específicas

Ajustes a la facturación no procedentes: Los ajustes efectuados que no cuenten con soporte de parte del área de PQR, catastro o cartera no podrán ser aplicados a la facturación sin autorización de parte del área de Facturación Nacional.

Ajustes por peticiones, quejas o reclamos: Sólo podrán ajustarse valores a la facturación superiores a cinco (5) meses en aquellos casos que se cuente con un recurso de reposición favorable por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Los ajustes por PQR estarán sometidos a validación y aprobación según el cargo de la siguiente forma:

Cargo	Monto sobre el capital
Analista de facturación	Hasta 2 SMMV
Coordinador de facturación	4 SMMV
Director de Mercado Regulado	9 SMMV
Gerente Nacional de Mercado Regulado	9 SMMV en adelante

Ajustes por gestión de catastro: Todos los ajustes sobre facturaciones efectuadas que hayan sido resultado de identificación de necesidades de mejora en el catastro deberán ser tramitadas a través de un trámite en PQR y los montos de ajuste tendrán los siguientes niveles de autorización:

Cargo	Monto sobre el capital
Analista de facturación	2 SMMV
Coordinador de facturación	4 SMMV
Director de Mercado Regulado	9 SMMV
Gerente Nacional de Mercado Regulado Gerente General Local	9 SMMV en adelante

Ajustes por requerimiento de la autoridad de vigilancia y control: Una vez la Superintendencia haya emitido instrucciones para efectuar ajustes por cobros no autorizados, bien sea por recursos o por actuación administrativa, los mismos deberán ser revisados y validados por las áreas relacionadas. Sin embargo, en el evento que la actuación administrativa no esté soportada en un PQR, deberá ingresarse un trámite en este módulo y quedar cargado el respectivo soporte.

Ajustes por aprovechamiento: Los ajustes remitidos por el área de Regulación Nacional deberán ser efectuados en la siguiente liquidación. La Dirección de Mercado Regulado Local deberá asegurar que se cumpla con oportunidad y a los usuarios que les aplica la modificación y deberá contar con soportes de los ajustes aplicados.

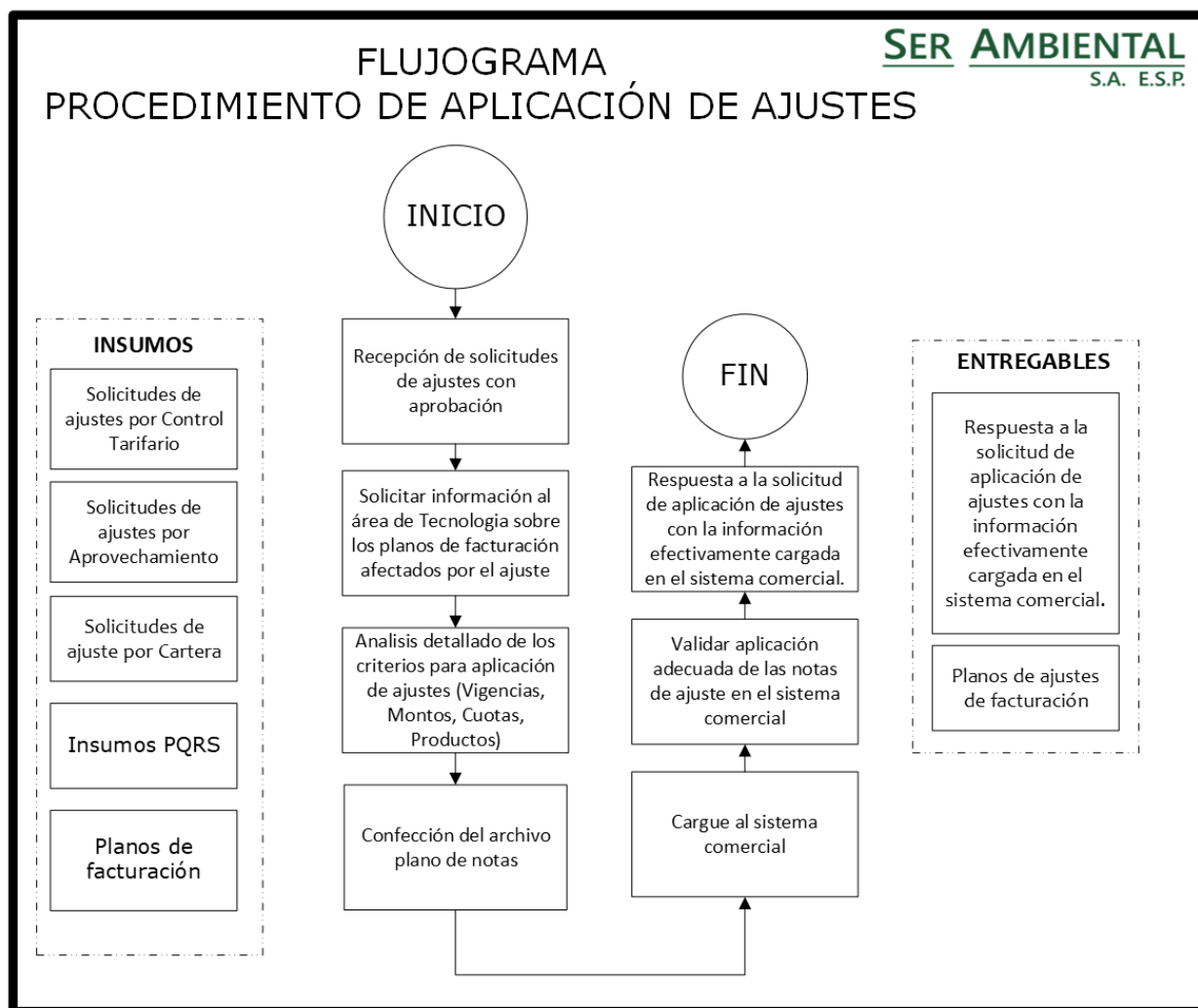
SER AMBIENTAL S.A.S. E.S.P.	PROCEDIMIENTO DE AJUSTES	CÓDIGO	GFR-PR-01
		VERSIÓN	2
		FECHA EMISIÓN	10/04/2025
		FECHA ACTUALIZACIÓN	25/08/2025
		PÁGINA	9 de 12

Aceptación de multiusuario: Para la implementación de la opción tarifaria de multiusuario deberá mediar una PQR de su solicitud y el mismo deberá demostrar que tiene las características mínimas indicadas en el Artículo 5.3.1.3. de la Resolución CRA 943 de 2021.

Modificaciones a la facturación: Solo se podrá efectuar cambios al catastro, aplicación de pagos o ajustes a la facturación hasta un día antes de efectuar la liquidación que será objeto de entrega al ente liquidador, facturador conjunto o generación de facturas directas. En cumplimiento al cronograma de facturación.

Visitas: Debe manejarse una misma acta de visita para todo tipo de trámite, toda visita debe contar con registro fotográfico que, de evidencia de lo consignado en el acta, que como mínimo incluya: fachada, nomenclatura, interior de la vivienda o usuario no residencial.

6. Flujo Diagrama de Ajustes



SER AMBIENTAL S.A.S. E.S.P.	PROCEDIMIENTO DE AJUSTES	CÓDIGO	GFR-PR-01
		VERSIÓN	2
		FECHA EMISIÓN	10/04/2025
		FECHA ACTUALIZACIÓN	25/08/2025
		PÁGINA	10 de 12

7. CONTENIDO

Descripción Ajustes a la facturación:

Proveedor	Entrada	Descripción Requerimiento	Salida	Responsable
PQR	PQR procedente de ajuste a la facturación	Solicitud de ajuste por una reclamación que es procedente al usuario	Resolución con solicitud procedente	PQR
Cartera	Acuerdo de pago Actas de comités de cartera.	Solicitud de ajuste definida en la parametrización de los acuerdos de pago. Solicitud de ajuste conforme a instrucciones y directrices del comité de cartera.	Ajuste a las cuentas procedentes de ajustes que quedan estipuladas en actas.	Coordinador de Cartera Coordinador de Facturación
Regulación	Solicitud de ajustes por control tarifario con las correspondientes aprobaciones requeridas.	Aplicación de ajustes de acuerdo con las solicitudes recibidas.	Ajustes aplicados en el sistema de información comercial conforme a la solicitud recibida	Dirección de regulación Coordinador de Facturación
Regulación	Solicitud de ajustes por aprovechamiento correspondientes aprobaciones requeridas.	Aplicación de ajustes de acuerdo con las solicitudes recibidas.	Ajustes aplicados en el sistema de información comercial conforme a la solicitud recibida	Dirección de regulación Coordinador de Facturación
Facturación	Cálculo del ajuste dependiendo del caso y el tipo de cliente.	Evaluar y definir los criterios y cálculos necesarios para realizar ajustes dependiendo del caso y el tipo de cliente.	Descripción de los usuarios con los respectivos periodos y valores procedentes a ajustar.	Coordinador de facturación. Analista de facturación.

	PROCEDIMIENTO DE AJUSTES	CÓDIGO	GFR-PR-01
		VERSIÓN	2
		FECHA EMISIÓN	10/04/2025
		FECHA ACTUALIZACIÓN	25/08/2025
		PÁGINA	11 de 12

Facturación	Cargue de los archivos planos de ajustes en el sistema comercial.	Realizar el cargue de los archivos que contengan la información de los ajustes a realizar.	Aplicación efectiva de notas en el sistema.	Coordinador de facturación. Analista de facturación.
Facturación	Seguimiento y evaluación a los ajustes aplicados.	Monitorear la aplicación del ajuste mediante la verificación de los datos que se encuentran en el sistema.	Garantizar que el procesamiento de la información se haya realizado correctamente, cumpliendo con los requerimientos establecidos.	Director MR Coordinador de facturación. Analista de facturación.

HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Elaborado/Modificado por	Descripción del cambio
1	10/04/2025	Christian Cardona Londoño	Versión original
2	25/08/2025	Katherine Cruz Polania – Coordinador Sistemas de Gestión	Actualización de imagen corporativa (logo) por cambio de razón social

Elaboró: Christian Cardona - Jefe de Facturación Nacional	Revisó: Luz Dary Galvis, Paola Núñez Mejía - Directora Mercado Regulado, Directora nacional de facturación.
Aprobó: Claudia Cárdenas Rubio - Gerente Corporativa MR	

SER AMBIENTAL S.A.S. E.S.P.	PROCEDIMIENTO DE AJUSTES	CÓDIGO	GFR-PR-01
		VERSIÓN	2
		FECHA EMISIÓN	10/04/2025
		FECHA ACTUALIZACIÓN	25/08/2025
		PÁGINA	12 de 12

COPIA CONTROLADA: SI x NO
