

	PROCEDIMIENTO DE FACTURACIÓN	CÓDIGO	GFR-PR-03
		VERSIÓN	5
		FECHA EMISIÓN	28/02/2015
		FECHA ACTUALIZACIÓN	25/08/2025
		PÁGINA	1 de 22

1. OBJETIVO:	Establecer las actividades necesarias para realizar la facturación mensual del servicio público de aseo, conforme a lo dispuesto en la ley 142 de 1994, garantizando con ello el cumplimiento de ingresos proyectado por la compañía y asegurando que todos los usuarios reciban información clara y precisa sobre los servicios prestados y los costos asociados, la atención de requerimientos y la entrega de información de alta calidad a las diferentes áreas de la compañía y entes de vigilancia y control.
2. ALCANCE:	El proceso inicia en el momento que se reciben las tarifas por tipo de uso y componente, el catastro de usuarios y finaliza en el momento que se entrega la liquidación a un tercero o se generan las facturas de manera directa.
3. RESPONSABLE:	Gerente Corporativa MR Jefe de Facturación Nacional Directora nacional de facturación Directora 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 Correcciones realizadas para subsanar errores en:	

	PROCEDIMIENTO DE FACTURACIÓN	CÓDIGO	GFR-PR-03
		VERSIÓN	5
		FECHA EMISIÓN	28/02/2015
		FECHA ACTUALIZACIÓN	25/08/2025
		PÁGINA	2 de 22

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

Ajustes por Requerimientos de Regulación

	PROCEDIMIENTO DE FACTURACIÓN	CÓDIGO	GFR-PR-03
		VERSIÓN	5
		FECHA EMISIÓN	28/02/2015
		FECHA ACTUALIZACIÓN	25/08/2025
		PÁGINA	3 de 22

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 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.

	PROCEDIMIENTO DE FACTURACIÓN	CÓDIGO	GFR-PR-03
		VERSIÓN	5
		FECHA EMISIÓN	28/02/2015
		FECHA ACTUALIZACIÓN	25/08/2025
		PÁGINA	4 de 22

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 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.

	PROCEDIMIENTO DE FACTURACIÓN	CÓDIGO	GFR-PR-03
		VERSIÓN	5
		FECHA EMISIÓN	28/02/2015
		FECHA ACTUALIZACIÓN	25/08/2025
		PÁGINA	5 de 22

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.

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

	PROCEDIMIENTO DE FACTURACIÓN	CÓDIGO	GFR-PR-03
		VERSIÓN	5
		FECHA EMISIÓN	28/02/2015
		FECHA ACTUALIZACIÓN	25/08/2025
		PÁGINA	6 de 22

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

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.

	PROCEDIMIENTO DE FACTURACIÓN	CÓDIGO	GFR-PR-03
		VERSIÓN	5
		FECHA EMISIÓN	28/02/2015
		FECHA ACTUALIZACIÓN	25/08/2025
		PÁGINA	7 de 22

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

Condiciones Generales

- Los colaboradores del proceso de facturación deben tener usuario asignado en ARQ, FTTP facturador conjunto y SIESA.
- Para la actualización del catastro se debe contar con el acta de aforo y/o acta de censo.
- 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.
- Aceptación de multiusuario se deberá demostrar las características mínimas indicadas en el artículo 5.3.1.3 de la resolución CRA 943 del 2021.

Condiciones Específicas

Tarifas generadas por el área de Regulación Nacional: Las tarifas suministradas con la periodicidad correspondiente de parte del área de Regulación Nacional no podrán ser modificadas sin autorización de parte de esta misma área y deben ser entregadas a la Dirección de Mercado Regulado en las fechas establecidas de acuerdo con el cronograma establecido, para su respectivo cargue en el ARQ.

	PROCEDIMIENTO DE FACTURACIÓN	CÓDIGO	GFR-PR-03
		VERSIÓN	5
		FECHA EMISIÓN	28/02/2015
		FECHA ACTUALIZACIÓN	25/08/2025
		PÁGINA	8 de 22

Ajustes a la facturación no procedentes: Los ajustes efectuados que no cuenten con soporte de parte del área de PQR, catastro o cartería 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
Asistente 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
Asistente 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.

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.

Aforo mínimo para multiusuarios: Ningún aforo podrá ser inferior a 20 kilogramos por mes, (0,02 toneladas). En este sentido, la densidad no podrá ser inferior a 13 kg/m³ (0,013 ton/m³).

	PROCEDIMIENTO DE FACTURACIÓN	CÓDIGO	GFR-PR-03
		VERSIÓN	5
		FECHA EMISIÓN	28/02/2015
		FECHA ACTUALIZACIÓN	25/08/2025
		PÁGINA	9 de 22

Características de usuarios agrupados: No se permitirá que haya multiusuarios con menos de tres usuarios bajo un mismo código agrupador. Además, cada usuario debe tener la misma dirección y no se permitirán predios en localizaciones diferentes.

Unidades facturables: De acuerdo con las definiciones, todas las unidades deben facturarse con su respectiva tarifa. Así, si existe un usuario gran generador que cuenta con una unidad residencial anexa, ésta también debe ser objeto de facturación.

Verificación de unidades: No se emitirá facturación sobre la cual haya duda de la existencia de la unidad o de sus características facturables. Lo anterior con el fin de no generar cartera inexistente o Facturación errada.

Preferencia por la facturación conjunta: Todo usuario con cobertura del facturador conjunto deberá ser facturado a través de este. En este sentido no serán procedentes las PQR de cambio de facturación de conjunta a directa cuando exista la posibilidad de conexión por parte del usuario.

Facturación directa: El director de Mercado regulado debe garantizar que la facturación directa genere el cobro correspondiente a la información actual del suscriptor.

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 del Procesador de información Proceraseo SAS.

Verificación de los costos de liquidación y facturación: La Dirección de Mercado Regulado debe garantizar que los costos cobrados por parte de los facturadores conjuntos y entes de liquidación estén acordes a la cantidad de suscriptores y los costos unitarios pactados con estas entidades.

Soporte de aforo: Cada aforo deberá tener cargado en el sistema el soporte de su acta y la misma deberá coincidir con el valor registrado en el catastro. El cálculo de las toneladas a facturar deberá corresponder a lo indicado en el artículo 5.7.2.7. “Metodología para la realización de aforos”.

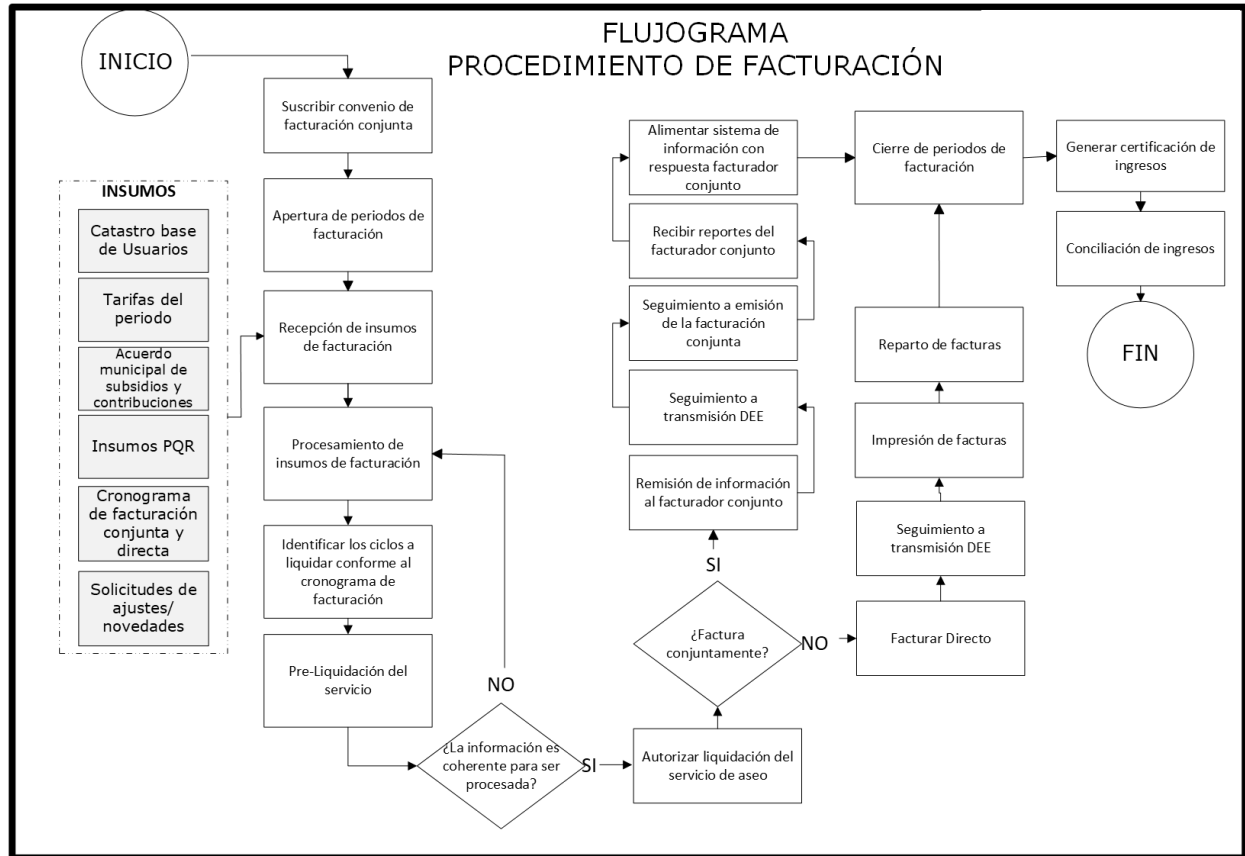
Tarifa por predio desocupado: La marcación en el catastro aplicará para las tres vigencias siguientes a la radicación de la PQR (3 meses). Toda visita debe tener como propósito actualizar los datos incluyendo la totalidad de unidades del suscriptor o póliza.

Vencimiento de aforos (multiusuarios y grandes generadores): No deberán existir aforos con vigencia mayor a 2 años y aquellos que tienen vigencia de 20 meses deben estar en proceso de actualización. El catastro deberá tener la fecha del último aforo realizado.

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.

	PROCEDIMIENTO DE FACTURACIÓN	CÓDIGO	GFR-PR-03
		VERSIÓN	5
		FECHA EMISIÓN	28/02/2015
		FECHA ACTUALIZACIÓN	25/08/2025
		PÁGINA	10 de 22

6. Flujo Diagrama de Facturación



7. CONTENIDO

El proceso de facturación es el siguiente:

7.1. Facturación recurrente con ente liquidador (ARQ)

Proveedor	Entrada	Descripción - Requerimiento	Salida	Responsable
Catastro	Catastro de usuarios	Listado de usuarios y sus características de facturación. (remitirse instructivo de valida catastro, inspección técnica y aforo)	Usuarios identificados para la liquidación	Coordinador de facturación
Catastro	Usuarios nuevos y/o dados de baja	Actualizar la información enviada por el facturador conjunto o reclamaciones. Las cuentas no reportadas se facturan de manera directa. Facturador conjunto debe	Actualización y/o modificación de datos	Coordinador de facturación

	PROCEDIMIENTO DE FACTURACIÓN	CÓDIGO	GFR-PR-03
		VERSIÓN	5
		FECHA EMISIÓN	28/02/2015
		FECHA ACTUALIZACIÓN	25/08/2025
		PÁGINA	11 de 22

		reportar motivo del por qué no factura.		
Regulación	Tarifas Intereses	Valores aplicables según uso y estrato.	Aplicación de tarifas según las características facturables de cada usuario.	Dirección de regulación
Facturación	Catastro Tarifas	Entregar al procesador de la liquidación el catastro actualizado y las tarifas para efectuar la liquidación de manera directa o conjunta.	Archivo plano con información transmitida a través de la interfaz de usuarios y tarifas.	Director de Mercado regulado
Facturación	Ajustes	Efectuar los ajustes de acuerdo con el numeral 6.4.	Salos depurados	Analista de facturación
Recaudo	Aplicación de pagos	Efectuar la aplicación de pagos y ajustes previo a la liquidación para determinar la cartera facturable, conforme con las políticas del área de Cartera y Recaudo (Remitirse al instructivo saldo a favor)	Pagos aplicados	Analista de cartera
Facturación	Archivo plano o información transmitida a través de la interfaz de usuarios y tarifas.	Realizar la liquidación mensual para generar las cuentas de cobro por parte del facturador conjunto o de manera directa.	Cuentas de cobro generadas	Ente liquidador
Facturador conjunto Ente liquidador	Archivo de regreso de la facturación	Entregar al área de facturación el resultado final de la facturación, incluyendo el número de la factura.	Facturación final liquidada	Facturador conjunto.
Facturador conjunto	Facturación final liquidada	Facturación por servicios prestados	Cuenta de cobro por facturación de acuerdo con el contrato de cada facturador	Facturador conjunto.

	PROCEDIMIENTO DE FACTURACIÓN	CÓDIGO	GFR-PR-03
		VERSIÓN	5
		FECHA EMISIÓN	28/02/2015
		FECHA ACTUALIZACIÓN	25/08/2025
		PÁGINA	12 de 22

Facturación	Facturación final liquidada	Generación de reportes (Remitirse instructivo certificación de ingresos)	SUI Certificación de facturación	Director de Mercado Regulado
Facturación	Factura por facturación	Verificar que las cuentas emitidas por el ente liquidador y el facturador conjunto correspondan a lo efectivamente ejecutado (Remitirse instructivo conciliación de ingresos)	Aprobación o solicitud de correcciones.	Coordinador de Facturación

7.2. Facturación recurrente con liquidación propia de la vigencia y cartera al facturador conjunto Enel-Codensa

Proveedor	Entrada	Descripción - Requerimiento	Salida	Responsable
Catastro	Catastro de usuarios	Descargar el catastro de los ciclos a facturar junto con el archivo de novedades.	Usuarios identificados para la liquidación	Coordinador facturación
Catastro	Catastro de usuarios	Validar variaciones del catastro y realizar cargue del mismo al sistema para actualizarlo junto con las novedades.	Usuarios identificados para la liquidación	Auxiliar de facturación
Catastro	Catastro de usuarios	Generar los archivos planos referentes a los usuarios actualizados en el sistema ARQ	Usuarios identificados para la liquidación	Auxiliar de facturación
Facturación	Ajustes	Efectuar los ajustes de acuerdo con el numeral 5.	Saldos depurados	Coordinador de facturación

	PROCEDIMIENTO DE FACTURACIÓN	CÓDIGO	GFR-PR-03
		VERSIÓN	5
		FECHA EMISIÓN	28/02/2015
		FECHA ACTUALIZACIÓN	25/08/2025
		PÁGINA	13 de 22

Recaudo	Aplicación de pagos	Efectuar la aplicación de pagos y ajustes previo a la liquidación para determinar la cartera facturable, conforme con las políticas del área de Cartera y Recaudo	Pagos aplicados	Analista de cartera
Facturación	Tarifas Ajustes	Realizar la liquidación mensual para generar las cuentas de cobro por parte del facturador conjunto o de manera directa.	Archivo plano o información a través de interfaz generada	Coordinador de Facturación
Facturador conjunto	Liquidación aplicada	Entregar al área de facturación el archivo plano o a través de la interfaz la facturación que se emitirá	Archivo plano o información en interfaz de lectura por parte del área de facturación	Facturador conjunto
Facturador conjunto	Archivo plano o información en interfaz de lectura por parte del área de facturación	Identificar las diferencias entre la liquidación efectuada en el software in house vs. lo generado por el facturador conjunto.	Solicitud de aclaraciones por no aplicación de la facturación y correcciones. Generación de órdenes de trabajo o análisis en escritorio para identificación de usuarios dados de baja o con modificación de información que requiera ajuste en el catastro. Solicitud de corrección por facturación diferente.	Coordinador de Facturación

	PROCEDIMIENTO DE FACTURACIÓN	CÓDIGO	GFR-PR-03
		VERSIÓN	5
		FECHA EMISIÓN	28/02/2015
		FECHA ACTUALIZACIÓN	25/08/2025
		PÁGINA	14 de 22

Facturación	Solicitudes de corrección o modificación	Implementar los ajustes solicitados por la compañía de aseo.	Facturación corregida modificada Cuentas de cobro Archivo de regreso la facturación	Facturador conjunto.
Facturador conjunto	Archivo de regreso de la facturación	Entregar al área de facturación el resultado final de la facturación, incluyendo el número de la factura, QR y CUFÉ.	Facturación final liquidada	Facturador conjunto.
Facturación	Facturación final liquidada	Generación de reportes	SUI Certificación de facturación Certificación de incentivos, dineros de terceros y Posclausura.	Director de Mercado Regulado
Facturador conjunto	Facturación final liquidada	Facturación por servicios prestados	Cuenta de cobro por facturación de acuerdo con Enel- Codensa	Facturador conjunto
Facturación	Cuenta de cobro por facturación	Verificar que las cuentas emitidas por el ente liquidador y el facturador conjunto correspondan a lo efectivamente ejecutado	Aprobación o solicitud de correcciones.	Director de Mercado Regulado

7.3. Facturación recurrente con liquidación propia de la vigencia y liquidación de la cartera por parte del facturador conjunto CELSIA

Proveedor	Entrada	Descripción Requerimiento	- Salida	Responsable
Catastro	Catastro de usuarios	Listado de usuarios y sus características de facturación.	Usuarios identificados	Coordinador de facturación

	PROCEDIMIENTO DE FACTURACIÓN	CÓDIGO	GFR-PR-03
		VERSIÓN	5
		FECHA EMISIÓN	28/02/2015
		FECHA ACTUALIZACIÓN	25/08/2025
		PÁGINA	15 de 22

			para la liquidación	
Catastro	Catastro de usuarios	Realizar validación del consumo para tarifa de predio desocupado, posteriormente es aprobada por la directora de MR.	Usuarios identificados para la liquidación	Coordinador de facturación
Facturación	Acuerdo Municipal de factores de subsidios y contribuciones	Realizar la validación de los factores de subsidios y contribuciones y garantizar que correspondan al acuerdo vigente para cada APS (Revisión parametrización y páginas de municipios)	Insumo para el cálculo de tarifas	Director de Mercado Regulado
Regulación	Tarifas	Valores aplicables según uso y estrato.	Aplicación de tarifas según las características facturables de cada usuario.	Coordinador nacional de regulación y facturación
Facturación	Ajustes	Efectuar los ajustes de acuerdo con el numeral 6.4., previo a la liquidación.	Saldos depurados y en sistema ARQ y reporte de ajustes por cuenta para ser aplicados por el facturador y posteriormente validación del reporte de los ajustes aplicados por el facturador.	Coordinador de facturación
Recaudo	Aplicación de pagos	Efectuar la aplicación de pagos para determinar la cartera facturable, conforme con las políticas del área de Cartera y Recaudo.	Pagos aplicados	Analista de cartera

	PROCEDIMIENTO DE FACTURACIÓN	CÓDIGO	GFR-PR-03
		VERSIÓN	5
		FECHA EMISIÓN	28/02/2015
		FECHA ACTUALIZACIÓN	25/08/2025
		PÁGINA	16 de 22

Facturación	Catastro Tarifas Ajustes	Realizar la liquidación mensual para generar las cuentas de cobro por parte del facturador conjunto o de manera directa.	Archivo plano o información a través de interfaz generada	Coordinador de Facturación
Facturador conjunto	Liquidación aplicada	Entregar al área de facturación el archivo plano o a través de la interfaz la facturación que se emitirá	Archivo plano o información en interfaz de lectura por parte del área de facturación	Facturador conjunto
Facturador conjunto	Archivo plano o información en interfaz de lectura por parte del área de facturación	Identificar las diferencias entre la liquidación efectuada en el software in house vs. lo generado por el facturador conjunto.	Solicitud de aclaraciones por no aplicación de la facturación y correcciones. Generación de órdenes de trabajo o análisis en escritorio para identificación de usuarios dados de baja o con modificación de información que requiera ajustes en el catastro. Solicitud de corrección por facturación diferente.	Coordinador de facturación
Facturación	Solicitudes de corrección o modificación	Implementar los ajustes solicitados por la compañía de aseo.	Facturación corregida modificada	Facturador conjunto.
Facturador conjunto	Archivo de regreso de la facturación	Entregar al área de facturación el resultado final de la facturación, incluyendo el número de la factura, QR y CUFE.	Facturación liquidada final	Facturador conjunto.

	PROCEDIMIENTO DE FACTURACIÓN	CÓDIGO	GFR-PR-03
		VERSIÓN	5
		FECHA EMISIÓN	28/02/2015
		FECHA ACTUALIZACIÓN	25/08/2025
		PÁGINA	17 de 22

Facturación	Facturación final liquidada	Generación de reportes	SUI Certificación facturación Certificación incentivos, dineros de terceros posclausura.	Director Mercado Regulado de
Facturador conjunto	Facturación final liquidada	Facturación por servicios prestados	Cuenta de cobro por facturación de acuerdo con Celsia	Facturador conjunto
Facturación	Cuenta de cobro por facturación	Verificar que las cuentas emitidas por el ente liquidador y el facturador conjunto correspondan a lo efectivamente ejecutado	Aprobación de solicitud correcciones.	Coordinador de Facturación

7.4. Facturación recurrente directa de usuarios domiciliarios

Proveedor	Entrada	Descripción - Requerimiento	Salida	Responsable
Catastro	Catastro de usuarios	Listado de usuarios y sus características de facturación.	Usuarios identificados para la liquidación	Coordinador de facturación
Regulación	Tarifas	Valores aplicables según uso y estrato.	Aplicación de tarifas según las características facturables de cada usuario.	Coordinador nacional de regulación y facturación
Facturación	Catastro Tarifas	Efectuar la liquidación de los usuarios domiciliarios a los que se les factura directamente	Facturación final liquidada Generación de cuentas de cobro	Coordinador de facturación
Facturación	Cuentas de cobro	Entrega de la factura física	Factura entregada al usuario	Proveedor de mensajería

	PROCEDIMIENTO DE FACTURACIÓN	CÓDIGO	GFR-PR-03
		VERSIÓN	5
		FECHA EMISIÓN	28/02/2015
		FECHA ACTUALIZACIÓN	25/08/2025
		PÁGINA	18 de 22

Facturación	Facturación final liquidada	Generación de reportes	SUI Certificación de facturación Certificación de incentivos, dineros de terceros y posclausura.	Director de Mercado Regulado
Facturación	Facturación final liquidada	Entregar a la entidad bancaria la información suficiente para el procesamiento de pagos	Archivo para la recepción de pagos por parte de las entidades bancarias	Coordinador de facturación
Proveedor de mensajería	Facturación final entregada	Facturación por servicios prestados	Cuenta de cobro por facturación	Proveedor de mensajería
Facturación	Cuenta de cobro por mensajería	Verificar que la cuenta entregada por las facturadas entregadas de parte del proveedor de mensajería correspondan a lo efectivamente ejecutado	Aprobación de solicitud o correcciones.	Coordinador de facturación

7.5. Facturación recurrente directa de usuarios de estación de transferencia y relleno sanitario

Proveedor	Entrada	Descripción - Requerimiento	Salida	Responsable
Catastro	Catastro de usuarios	Listado de usuarios y sus características de facturación.	Usuarios identificados para la liquidación	Coordinador de facturación
Operaciones	Registro de la báscula	Cantidad de residuos procesada por cada cliente	Archivo plano o información a través de la interfaz de las cantidades por vehículo o unidad cliente	Director de operaciones local

	PROCEDIMIENTO DE FACTURACIÓN	CÓDIGO	GFR-PR-03
		VERSIÓN	5
		FECHA EMISIÓN	28/02/2015
		FECHA ACTUALIZACIÓN	25/08/2025
		PÁGINA	19 de 22

Facturación	Archivo plano o información a través de la interfaz de las cantidades por cliente	Efectuar resumen de las cantidades procesadas por cliente	Cantidades a facturar por cliente	Coordinador de facturación
Regulación	Tarifas	Valores aplicables según uso y estrato.	Aplicación de tarifas según las características facturables de cada usuario.	Coordinador nacional de regulación y facturación
Facturación	Catastro Tarifas Resumen registro de báscula	Efectuar la liquidación de los usuarios domiciliarios a los que se les factura directamente	Facturación final liquidada Generación de cuentas de cobro	Coordinador de facturación
Facturación	Cuentas de cobro	Entrega de la factura física	Factura entregada al usuario	Proveedor de mensajería
Facturación	Facturación final liquidada	Generación de reportes	SUI Certificación de facturación	Director de Mercado Regulado
Proveedor de mensajería	Facturación final entregada	Facturación por servicios prestados	Cuenta de cobro por facturación	Proveedor de mensajería
Facturación	Cuenta de cobro por mensajería	Verificar que la cuenta entregada por las facturadas entregadas de parte del proveedor de mensajería correspondan a lo efectivamente ejecutado	Aprobación o solicitud de correcciones.	Coordinador de facturación

7.6. Facturación recurrente a municipios por desbalance de subsidios y contribuciones

Proveedor	Entrada	Descripción - Requerimiento	Salida	Responsable
-----------	---------	-----------------------------	--------	-------------

	PROCEDIMIENTO DE FACTURACIÓN	CÓDIGO	GFR-PR-03
		VERSIÓN	5
		FECHA EMISIÓN	28/02/2015
		FECHA ACTUALIZACIÓN	25/08/2025
		PÁGINA	20 de 22

Facturación	Subsidios facturados	Valor total de subsidios facturados en el mes anterior	Total subsidios facturados por área de prestación	Coordinador de facturación
Recaudo	Contribuciones recaudadas	Valor total de contribuciones recaudadas en el mes anterior	Total contribuciones recaudadas por área de prestación	Coordinador de cartera
Facturación	Subsidios facturados Contribuciones recaudadas	Elaboración del desbalance de subsidios y contribuciones para generar factura o giro al municipio	Factura de desbalance de subsidios y contribuciones Certificación para giro de superávit	Coordinador de facturación
Facturación	Facturación final liquidada	Generación de reportes	SUI Certificación de facturación	Director de Mercado Regulado

7.7. 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
Facturación	Resolución con solicitud procedente	Efectuar ajuste	Cuenta ajustada	Coordinador de Facturación

	PROCEDIMIENTO DE FACTURACIÓN	CÓDIGO	GFR-PR-03
		VERSIÓN	5
		FECHA EMISIÓN	28/02/2015
		FECHA ACTUALIZACIÓN	25/08/2025
		PÁGINA	21 de 22

Cartera	Acuerdo de pago	Solicitud de ajuste definida en la parametrización de los acuerdos de pago, y consiste en la condonación de intereses. Solicitud de ajuste conforme a instrucciones y directrices del comité de cartera.	Cuenta ajustada.	Coordinador de Cartera Coordinador de Facturación
Catastro	Depuraciones por gestión de catastro	Solicitud de ajuste por <i>facturación errada</i> identificada en la gestión de catastro	Solicitud en aprobación de ajustes en la facturación	Coordinador de facturación
Facturación Nacional	Solicitud de aprobación de ajustes en la facturación por gestión de catastro	Identificación de procedencia en los ajustes requeridos por el área local	Aprobación Solicitud de correcciones para nueva solicitud	Director Nacional de Regulación y Facturación
Regulación	Ajustes de aprovechamiento Ajustes requeridos por la entidad de vigilancia y control	Requerimiento de ajustar la facturación	Liquidación con ajustes	Director de Mercado Regulado

HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Elaborado/Modificado por	Descripción del cambio
1	28/02/2015	José Alfredo Mora Fernández	Versión original

	PROCEDIMIENTO DE FACTURACIÓN	CÓDIGO	GFR-PR-03
		VERSIÓN	5
		FECHA EMISIÓN	28/02/2015
		FECHA ACTUALIZACIÓN	25/08/2025
		PÁGINA	22 de 22

2	01/09/2020	Yudi Paola Rodriguez	Actualización de cargos que intervienen en el procedimiento
3	10/08/2022	Alejandra Garcia	Actualización por lineamiento nacional
4	25/02/2025	Christian Cardona	Actualización por lineamiento nacional
5	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	

COPIA CONTROLADA: SI x NO