

	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	CÓDIGO	GCA-FO-19
		VERSIÓN	8
		FECHA EMISIÓN	13/08/2008
		FECHA ACTUALIZACIÓN	13/08/2025
		PÁGINA	1 de 2

PROCESO: FACTURACIÓN Y CATASTRO

OBJETIVO: Mantener actualizado el catastro de usuarios y generar la correspondiente facturación

RESPONSABLE DEL PROCESO: Director Mercado regulado, Coordinador de facturación.

ALCANCE: El proceso inicia con la actualización permanente del catastro de usuarios, la verificación, hasta la generación de la facturación correspondiente según el servicio prestado.

ENTRADAS		ACTIVIDADES		SALIDAS	
¿Que entra? (documentos, materiales)	¿De Dónde vienen? (proveedores)	Listar las actividades generales		¿Que sale? (documentos, materiales)	¿Para Dónde? (clientes)
Novedades varias. Contratos de disposición final y servicios especiales. Registro de pesajes, actas de aforo. Tarifas del servicio ordinario de aseo. Novedades de facturación del servicio ordinario de aseo. Informe maestro de facturación por municipio. Tarifas aprobadas. Información de recaudo. Cuadro de mando de indicadores. Acciones correctivas y preventivas.	Gestión PQR. Facturadores conjuntos. Entes externos. Jurídica Operaciones Regulación (Bogotá) Facturación Recaudo y cartera Gestión Gerencial Gestión calidad	PLANEAR	HACER	Catastro actualizado. Factura. Liquidación de consumos Facturas. Solución PQR por facturación. Reporte de subsidios y contribuciones. Reporte de facturación. Facturación con tarifa actualizada. Facturas con pagos aplicados. Informe de gestión. Indicadores. Acciones correctivas y/o preventivas.	Municipios Recaudo y cartera Ventas SAC Gestión Gerencial Financiera Gestión calidad
		Verificar y actualizar según la necesidad el catastro de usuarios. Manejo y aplicación de archivos digitales y físicos, referentes a los contratos de los diferentes usuarios y al histórico de la facturación. Liquidación de los documentos previos a la factura (aforos y pesajes, novedades, tarifas, etc.) Efectuar la facturación de acuerdo a las tarifas vigentes y calendario previsto	Suministrar información suficiente al usuario con respecto al desglose de la factura. Preparación de reportes de facturación. Liquidación de tarifas y porcentajes de subsidios, contribuciones e incentivos.		
		VERIFICAR	ACTUAR		
		Identificar y aplicar los elementos básicos para el proceso de facturación. Autoevaluación de la gestión del proceso mediante el cálculo y análisis de indicadores.	Toma de acciones correctivas y preventivas frente a novedades de facturación		

SER AMBIENTAL S.A.S. E.S.P.	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	CÓDIGO	GCA-FO-19
		VERSIÓN	8
		FECHA EMISIÓN	13/08/2008
		FECHA ACTUALIZACIÓN	13/08/2025
		PÁGINA	2 de 2

RECURSOS		
HUMANOS	TÉCNICOS	LOCATIVOS
Organigrama vigente	Computador, impresora	Puesto de trabajo, papelería, archivadores.

REQUISITOS		DOCUMENTOS
LEGALES	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	
Matriz legal vigente	ISO 9001 versión 2015	Procedimientos del SG Instructivos Registros

No	Tipo de indicador	Procesos	Nombre del Indicador	Formula del Indicador	Responsable del diligenciamiento	Responsable de la gestión	Frecuencia	Meta
1	Resultado	Facturación y catastro	Meta de facturación	$C_{Fac_t} = \frac{\sum_1^{12} Fac_total_{t,y}}{\sum_1^{12} Fac_total_{p(t,y-1)}}$	Coordinadora de Facturación	Coordinadora de Facturación	Mensual	96%

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA DE REGISTRO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
12/09/2016	Creación del documento	Coordinador facturación
13/02/2024	Ajuste en el objetivo y alcance. Modificación de indicadores.	Director Mercado regulado
25/08/2025	Actualización de imagen corporativa (logo) por cambio de razón social	Katherine Cruz Polania – Coordinador Sistemas de Gestión
5/09/2025	Se retira el indicador de <i>controles tarifarios</i> , considerando que dicho proceso es de diferentes áreas y se presenta de forma eventual. En este sentido, su medición periódica no representa un valor agregado significativo para el seguimiento ni la mejora continua del proceso de facturación.	Ruby Hernández - Coordinador facturación