

CARACTERIZACIÓN PROCESO

Subproceso Facturación Recaudo y Cartera

Versión:14

Fecha de Emisión: 15/07/2024

Documento Controlado

MACRO PROCESO	OPERATIVOS Y COMERCIALES	PROCESO	GESTIÓN COMERCIAL	TIPO DE PROCESO	MISIONAL
OBJETIVO	Facturar a los usuarios de la EPZ ESP, los consumos por servicios de acueducto, alcantarillado, aseo, aforos y complementarios según tarifas aprobadas vigentes, bajo método establecido para ello, con el fin de garantizar ingresos para la empresa, y cumplimiento del cronograma definido para la gestión; tomando acciones y/o decisiones de recuperación y gestión eficiente de cartera. Asegurar el cumplimiento de actividades de suspensión, reinstalación, cortes reconexiones, cobro persuasivo y coactivo, en los tiempos establecidos según los requisitos de ley y de la empresa, por concepto de la prestación de los servicios. Todo lo anterior en pro del análisis de desempeño del proceso para la posterior toma de acciones correctivas o de mejora o manejo de riesgos ante resultados.				
ALCANCE	Inicia en la elaboración del programa del cronograma de facturación, actualización de tarifas según normatividad vigente, toma de lecturas, procesamiento de facturas, revisión, ajustes, distribución, cobro, recaudo, manejo de cartera (cobros persuasivos y coactivos, acuerdos de pago a usuarios morosos, etc.) ejecución de suspensiones, reinstalaciones, cortes, reconexiones, seguimiento, control, cálculo y liquidación de grandes generadores de residuos sólidos y termina con la toma de acciones correctivas o de mejora o acciones para manejo de riesgos identificados en el proceso.				
LÍDER DEL PROCESO	Subgerente Comercial, Jefe de Facturación		DUEÑO DEL PROCESO	Técnico de administrativo, Técnico facturación y recaudo, Técnico Micromedición, Auxiliar tecnico operativo	

CICLO DE VIDA

PARTE INTERESADA / ENTRADA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PARTE INTERESADA / SALIDA
GOBIERNO Y ENTES DE CONTROL: Normatividad a cumplir para la prestación del servicio y reglamento. Tarifas aprobadas, Directrices para el manejo del proceso según normatividad legal vigente.	PLANEAR - Definir los ciclos de facturación - Definir las rutas que conforman los ciclos de facturación - Elaborar cronograma anual de facturación, recaudo suspensiones, cortes y aforos - Definir y aprobar tarifas según directrices - Definir medios de recaudo - Determinar parámetros para usuarios que apliquen para suspensiones y cortes - Establecer políticas de cartera - Definir periodos de cartera - Definir las actividades y/o métodos necesarios para garantizar la operación. - Definir los riesgos del proceso de facturación	Gerente, Subgerente Comercial, Subgerente Financiero Jefe de Facturación	GOBIERNO Y ENTES DE CONTROL: Normatividad cumplida, Informes
USUARIOS: Consumo de los servicios prestados por la EPZ ESP.-en la toma de lectura, solicitudes de aforos, financiaciones, conciliaciones.			USUARIOS: facturación periódica de los servicios prestados (factura) Carta informativa sobre cobro-cartera. Estado de cuenta e información de los medios y canales de pago para pagar los servicios
PLANEACIÓN ESTRATÉGICA: Lineamientos, estrategias, programas, formulación de proyectos, indicadores de gestión cumplimiento PDM, código de ética, necesidades de inversión, viabilidad de			PLANEACIÓN ESTRATÉGICA: Comité de desempeño institucional, seguimiento y evaluación del desempeño institucional, rendición de cuentas, consejos gerenciales, necesidades viabilizadas.
			SGC - SST

CARACTERIZACIÓN PROCESO

Subproceso Facturación Recaudo y Cartera

Versión:14

Fecha de Emisión: 15/07/2024

Documento Controlado

proyectos, gestión de recursos. SGC - SST Misión, visión, principios, valores, objetivos estratégicos, diagnóstico estratégico, estrategias, plan de acción, indicadores de gestión, políticas de proceso, políticas de calidad, caracterización de proceso, manual institucional, mapa de procesos, lineamientos para identificar, controlar y manejar las salidas no conformes, normativas de seguridad laboral, evaluaciones de riesgos, capacitaciones COMERCIALIZACIÓN Y VENTAS Nuevos Suscriptores, facturas de venta comercialización de servicios, financiaciones, posibles conexiones fraudulentas SERVICIO AL CLIENTE: Información de PQRS en cuanto a no conformidades con los valores cobrados en las facturas de los servicios de acueducto, aseo y alcantarillado u otros. Necesidades de duplicado factura.	HACER 1. Actualizar y aplicar las tarifas de los servicios según normatividad vigente 2. Establecer y comunicar cronograma a las partes para manejo de facturación, recaudo, suspensiones, cortes y aforos. 3. Ordenar la ejecución de toma de lecturas, crítica, suspensiones, cortes, reconexiones y reinstalaciones. 4. Realizar aforos y registrarlos en el software para su cálculo. 5. Realizar la liquidación de la prestación del servicios de aseo del periodo y otros cuando aplique 6. Realizar y/o aprobar los ajustes a la facturación producto de PQR's o cuando aplique 7. Ingresar los recaudos en el software de facturación de los respectivos bancos identificando las fechas de los pagos. 8. Generar órdenes de reinstalación y reconexión 9. Identificar la cartera por edades para su gestión y manejo 10. Realizar contacto con cliente morosos cobro persuasivo, cobro coactivo 11. Hacer acuerdos de pago 12. Identificar el producto no conforme en la facturación 13. Realizar acciones que mitiguen y prevengan los riesgos del proceso, mediante el diligenciamiento de la matriz de riesgo, análisis y gestión	Jefe de Facturación, Técnico de administrativo, Técnico facturación y recaudo, Técnico Micromedición, Auxiliar tecnico operativo	Medición, análisis, levantamiento y seguimiento de acciones de mejora, correctivas, identificación y valoración de riesgos y controles, registro y control de las salidas NO conformes., cumplimiento control de documentos y registros internos y externos, cumplimiento meta indicadores, programas de seguridad y salud, protocolos de emergencia, registros de accidentes / incidentes. SERVICIO AL CLIENTE: Revisión y ajuste de los valores cobrados en la facturación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, mediante visitas y reliquidaciones u otros servicios, copias de factura GESTIÓN DE ACUEDUCTO: Datos para el análisis del indicador IANC Órdenes de trabajo-información.
GESTIÓN DE ACUEDUCTO: Solicitud de información para la realización de indicador de IANC. Órdenes de trabajos ejecutados y con seguimiento según la información solicitada por Facturación. Datos o información de agua producida GESTIÓN TIC - ALMACÉN, MANTENIMIENTO E INFRA. Equipos, TIC, software, sistemas de información para la gestión del proceso, infraestructura adecuada para la gestión, materiales. GESTIÓN JURÍDICA Y CONTRATACIÓN Manual de Contratación, Manual de supervisión e interventoría. GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO:	VERIFICAR 1. Verificar tarifas a aplicar 2. Verificar el registro de lecturas de los medidores al consumo registrado en el periodo a facturar (al contratista) 3. Verificar el listado de críticas en el consumo (al contratista) 4. Verificar la crítica realizada en terreno (al contratista) 5. Verificar la liquidación de la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado del periodo y otros cuando aplique. (al contratista) 6. Imprimir, verificar y entregar la facturación 7. Generar listado de usuarios para suspensiones y cortes. 8. Ejecutar las suspensiones y cortes relacionadas en los listados generados 9. Ejecutar las órdenes de reconexión y reinstalación por parte del personal de micromedición. 10. Verificar los ajustes a la facturación. 11. Verificar la realización de las PQR por facturación 12. Verificar el facturado por ciclos 13. Realizar el seguimiento de los pagos efectuados por los usuarios morosos y realizar la confrontación de los saldos 14. Verificar ejecución de suspensiones, cortes, reinstalaciones y reconexiones 15. Verificar eficacia de las acciones definidas en el plan de minimización de riesgos	Jefe de Facturación, Técnico de administrativo, Técnico facturación y recaudo, Técnico Micromedición, Auxiliar tecnico operativo	GESTIÓN TIC: Necesidades de mantenimiento equipos, TIC, y demás recursos para la operación, necesidades de infraestructura tecnológica. GESTIÓN JURÍDICA Y CONTRATACIÓN Estudio de necesidades de productos o servicios a comprar precisos para la operación de la empresa. Información sobre desempeño de proveedores con los que se trabaja o gestiona en este proceso para su reevaluación GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO: Listado de Control de Documentos, información Documental Controlada tablas de retención al día según gestión de este proceso GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO: Necesidades de Personal competente y de Formación y Bienestar

CARACTERIZACIÓN PROCESO

Subproceso Facturación Recaudo y Cartera

Versión: 14
Fecha de Emisión: 15/07/2024
Documento Controlado

Directrices para el control de documentos y registros, Tablas de retención documental aprobadas y vigentes para la implementación en el proceso, directrices para manejo de archivo (gestión y central) en la empresa. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO: Manual de funciones, reglamento interno de trabajo, Personal Competente, Plan Institucional de Capacitación, lineamientos evaluación de habilidades SANEAMIENTO BÁSICO: Revisión de tarifas por actividad o uso del inmueble. CONTROL INTERNO: Programas, planes, normativa y regulación externa, informes de auditoría CI, planes de mejoramiento contraloría y auditorías internas CI	16. Verificar eficacia de las acciones correctivas 17. Realizar seguimiento a los usuarios que de les ejecutó suspensión o corte y verificar cartera en su gestión de recaudo 18. Verificar cumplimiento de metas de los indicadores 19. Verificar la identificación del producto no conforme en facturación y realizar su gestión 20. Verificar cumplimiento de cronograma de facturación		SANEAMIENTO BÁSICO:: Cobro de la tarifa correspondiente según el uso de cada inmueble. CONTROL INTERNO: Informes, recomendaciones de mejora, actualizaciones de políticas, seguimiento y monitoreo continuo al cumplimiento de los controles internos, informes de desviaciones detectadas, informes de cumplimiento regulatorio.
	ACTUAR 1. Establecer acciones de mejora y correctivas 2. Realizar ajustes en la facturación según la identificación y manejo del producto no conforme 3. Realizar ajustes al cronograma de facturación 4. Revisar la eficacia de las acciones correctivas y de mejora ante los riesgos no aceptables; volver a valorar riesgos; identificar riesgos.	Jefe de Facturación, Técnico de administrativo, Técnico facturación y recaudo, Técnico Micromedición, Auxiliar tecnico operativo	

GENERALES

REQUISITOS APLICABLES	RECURSOS	RIESGOS	DOCUMENTOS
Marco Normativo: Ver normograma Ver matriz legal - Cumplimiento requisitos	TALENTO HUMANO: Profesional, Técnico Administrativo, Auxiliar Administrativo, operarios de micro medición, ops de apoyo aforos, recuperación de cartera, supervisión	Matriz de análisis - valoración riesgo y valoración de controles implementados (ver aquí)	Manuales, procedimientos, instructivos, guías, formatos, etc. (ver aquí)
Resolución 282 del 21 mayo del 2024 Responsabilidades alta dirección, designación líderes y dueños de proceso, Ver Manual de Funciones, Ver Reglamento Interno de Trabajo	INFRAESTRUCTURA: Intranet, Conexión a internet, Open Smartflex, Elementos de oficina (Escritorios, sillas, archivadores, medios de comunicación, computadores con licencia de Software, impresoras, geófono, banco de pruebas		
Norma ISO 9001:2015 Norma ISO 45001:2018	FINANCIEROS: Presupuesto aprobado		

CARACTERIZACIÓN PROCESO

Subproceso Facturación Recaudo y Cartera

Versión:14

Fecha de Emisión: 15/07/2024

Documento Controlado

PUNTOS CRÍTICOS DE CONTROL DEL PROCESO

¿ Qué se CONTROLA?	¿Cómo se CONTROLA?	Responsable del CONTROL	REGISTRO
Tarifas aplicadas al periodo de facturación	Verificación manual resolución y la parametrización del software por ciclo de facturación	Jefe de Facturación, Técnico de administrativo, Técnico facturación y recaudo	Archivo plano facturado, y correo electrónico de aprobación
Cargue de los pagos	Recepción de archivos planos de bancos y cargue al software Open Smartflex	Jefe de Facturación, Técnico de administrativo, Técnico facturación y recaudo	Correo electrónico de recepción de archivo plano; Similtech
Aforos ordinarios de aseo	Recepción solicitud de aforo para:, para incorporar nuevos usuarios o actualizar el aforo correspondiente al periodo anterior.	Jefe de Facturación, Técnico de micromedición y aforos	Tabla de actualización de aforos

INDICADORES DEL PROCESO

Nombre del Indicador	Principio Medido	Responsable de la Medición	Frecuencia de la Medición
Impacto De Los Cortes Y Suspensiones	EFICACIA	JFRC, Técnico de administrativo, Técnico facturación y recaudo	BIMESTRAL
Eficacia En Las Suspensiones Y Cortes	EFICACIA	JFRC, Técnico de administrativo, Técnico facturación y recaudo	BIMESTRAL
Eficacia En Las Reconexiones Y Reinstalaciones	EFICACIA	JFRC, Técnico de administrativo, Técnico facturación y recaudo	BIMESTRAL
Eficacia en el cobro persuasivo	EFICACIA	JFRC, Técnico de administrativo, Técnico facturación y recaudo	BIMESTRAL
Gestión de Cartera	EFICACIA	JFRC, Técnico de administrativo, Técnico facturación y recaudo	BIMESTRAL
Cumplimiento Al Tiempo De Respuesta De P.Q.R.S Facturación	EFICACIA	JFRC, Técnico de administrativo, Técnico facturación y recaudo, Auxiliar tecnico operativo	MENSUAL
Eficacia En El Recaudo	EFICACIA	JFRC, Técnico de administrativo, Técnico	BIMESTRAL



CARACTERIZACIÓN PROCESO
Subproceso Facturación Recaudo y Cartera

Versión:14
Fecha de Emisión: 15/07/2024
Documento Controlado

		facturación y recaudo	
Eficacia actualización Aforos Ordinarios	EFICACIA	JFRC, Técnico Micromedición (aforos)	BIMESTRAL

RESPONSABLES REVISIÓN Y APROBACIÓN

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
SEBASTIAN DANILO GOMEZ MALAGON	DIEGO EDISSON RUBIANO	DIEGO ALEJANDRO SANTAMARIA
Jefe Facturación	Jefe Sistemas de Gestión Calidad	Subgerente Comercial