



SERVICIUDAD E.S.P.

Código
SCOT-01

Versión
7

Caracterización de Procesos

página 1 de 1

P

Proceso	Facturación
Objetivo	Generar el cobro de los usuarios de los servicios de acueducto, aseo y alcantarillado de manera eficiente y oportuna.
Alcance	El proceso abarca desde la micromedición y lectura de medidores hasta la generación y distribución de la factura.
Responsable	Tecnico en Facturación.

H

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Clientes	
Conducción y Distribución de agua potable	Medición de agua potable en medidor	1-Medición de agua 2-Toma de lecturas de consumo de agua 3-Realización de aforos y mediciones de los servicios de aseo y alcantarillado 4-Ingreso de información al sistema comercial Aplicación de novedades 6-Critica y precritica 7-Revisiones previas sistematizadas a los usuarios con desviaciones significativas de consumo. 8-Aplicación de tarifas 9-Liquidación 10-Revisión/Muestreo 11-Impresión de facturas 12-Distribucción de facturas	Factura de cobro por servicios	Usuario	
Barrido y limpieza de vías y áreas publicas- Limpieza urbana	cargo fijo				
Recolección transporte y disposición final de residuos	Tarifa de aseo , Aforos y novedades				
Recolección transporte y disposición final de aguas residuales	Medición, aforos		5-	Desempeño del proceso	Mejoramiento Continuo
Planeación estratégica	Directrices Empresariales				
Mejoramiento Continuo	Acciones correctivas, acciones preventivas y de mejora				
Tecnología de la información y comunicación	Equipos en buen estado, Hardware y Software				
Gestión financiera	Recursos Económicos				
Recurso Humano	Personal competente		Necesidad de recursos economicos y financieros	Gestión Financiera/R ecurso humano	
Gestión Jurídica	Bien o servicio solicitado para el adecuado funcionamiento del proceso				
Atención al usuario	Novedades - PQR				
				Datos estadísticos	Entes de control / Planeación Estrategicos

Recursos	Documentos Asociados
Infraestructura: Adecuación locativa	*SCPR-01 Procedimiento de facturación
Humanos: Personal competente	*SCMH-01 Manual Homologación de micromedidores
Tecnologicos: Hardware, Software, tablets portátiles	SCOT-03 causas de no lectura y observaciones
Financieros: Recursos Económicos	*Contrato de condiciones uniformes
	*SCPR-03 Procedimiento de micromedición
Normatividad:	Ley 142 de 1994- Marco Tarifario: Acueducto y Alcantarillado Resolución CRA 688 de 2014, 735 de 2015, y Aseo Resolución CRA 720 de 2015.

Control del Proceso :

- *Análisis de datos
- *Revisiones previas
- *Seguimiento mensual a los indicadores
- *Autocontrol-Auditorías internas
- * Reuniones periódicas con personal administrativo

Riesgos : Matriz de riesgo del proceso

Indicadores	Formula	Meta	Frecuencia
Eficiencia del recaudo	$\frac{\text{Valor Recaudado}}{\text{Valor Facturado}}$	96%	Mensual
cobertura micromedición	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de medidores instalados}}{\text{No. suscriptores de acueducto}}$	99%	Mensual
Estado de micromedición	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de medidores en buen estado}}{\text{N}^\circ \text{ de Medidores instalados}}$	99%	Mensual

Acciones: Implementación de Acciones Correctivas, Acciones Preventivas, Acciones de Mejora, Administración de los riesgos.

Elaborado por: Monica Lorena Echeverry Pelaez Tecnico Comercial	Revisado por: Jose Omar Toro Toro Subgerente Comercial y Mercadeo	Aprobado por: John Jairo Gomez Castaño Gerente
Fecha: 16 Mayo de 2024	Fecha: 16 de Mayo de 2024	Fecha: 16 Mayo de 2024