

	PROCESO	GESTIÓN COMERCIAL Y SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO	FA-P03
	PROCEDIMIENTO	Reparto de facturas	VERSIÓN	01

1. OBJETIVO

Realizar la entrega de las facturas por concepto de consumos generados en un periodo de tiempo determinado según lo dispuesto en El numeral 14.9 del artículo 14 de la ley 142 de 1994 define la factura como *“la cuenta que una persona prestadora de servicios públicos entrega o remite al usuario, por causa del consumo y demás servicios inherentes en desarrollo de un contrato de prestación de servicios públicos”*

2. ALCANCE

Este proceso aplica para todos los usuarios que según la base de datos de la ESSMAR E.S.P. se encuentren normalizados y cuenten con la disponibilidad de los servicios que ofrece la empresa. Este proceso inicia con la Programación del calendario de lecturas a medidores y finaliza con la revisión del informe.

3. RESPONSABLES

El responsable de la implementación y ejecución de este procedimiento estará a cargo del jefe de facturación, adscrito a la Subgerencia de Gestión Comercial y Servicio al Ciudadano de la ESSMAR E.S.P.

Los responsables (responsable o Rol/Dependencia) de la ejecución de las actividades están identificados en el ítem 6 (Descripción de actividades).

4. DEFINICIONES

- **Apertura:** Acto con que da comienzo el desarrollo de un acto o de la actividad en una corporación o en un lugar.
- **Seguimiento:** Observación minuciosa de la evolución y desarrollo de un proceso.
- **Ciclos de facturación:** División estratégica de la ciudad con la finalidad de organizar el trabajo operativo y administrativo.
- **Medidor:** instrumento o aparato que sirve para medir el volumen de agua utilizado por los usuarios.
- **Factura:** Es la cuenta que una entidad prestadora de servicios públicos y /o privados entrega o remite al usuario, por causa del consumo y demás servicios inherentes en desarrollo de un contrato de prestación de servicios públicos.
- **Consumo:** El consumo es el elemento principal del precio que la empresa le cobra al suscriptor o usuario por el volumen de agua utilizada en un periodo de tiempo determinado.
- **Lectura de medidor:** Acción de leer los aparatos de medida instalados para obtener un comparativo de consumos generados en un periodo de tiempo determinado.
- **Cierre de facturación:** También llamada fecha de corte o fecha de facturación es el día en que se cierra el registro de consumos de un periodo y/o ciclo y se emite su estado de cuenta.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Kevin Angola Maestre	Nombre: Luis Lozano Santana	Nombre: Rosanna Pardo De Andreis
Cargo: P.U Adscrito a subgerencia de Gestión Comercial y servicio al ciudadano Fecha: 27/03/2025	Cargo: P.E SIG Fecha: 27/03/2025	Cargo: Subgerente de Gestión Comercial y servicio al ciudadano Fecha: 27/03/2025

	PROCESO	GESTIÓN COMERCIAL Y SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO	FA-P03
	PROCEDIMIENTO	Reparto de facturas	VERSIÓN	01

5. GENERALIDADES

5.1 Contenido de las facturas:

Contenido mínimo de las facturas. La factura que expida la persona prestadora deberá contener, como mínimo, la siguiente información:

- a. El nombre de la persona prestadora responsable de la prestación del servicio y su NIT.
- b. El nombre del suscriptor y/o usuario, número de identificación del medidor al cual se presta el servicio y dirección del inmueble receptor del servicio.
- c. La dirección a la que se envía la factura o cuenta de cobro.
- d. El estrato socioeconómico, cuando el suscriptor y/o usuario sea residencial, y clase de uso del servicio.
- e. El período de facturación del servicio y fecha de expedición de la factura.
- f. El cargo por unidad en el rango de consumo, el cargo fijo y los otros cobros autorizados por la legislación vigente.
- g. Los sitios y modalidades donde se pueden realizar los pagos.
- h. Los cargos por concepto de corte, suspensión, reconexión y reinstalación cuando a ello hubiere lugar.
- i. La lectura anterior del medidor de consumo y lectura actual del medidor, si existe. Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir el consumo con instrumentos técnicos deberá indicarse la base promedio con la cual se liquida el consumo.
- j. La comparación entre el valor de la factura por consumo y el volumen de los consumos, con los que se cobraron los tres períodos inmediatamente anteriores, si la facturación es bimestral, y seis periodos, si la facturación es mensual.
- k. El valor y factor de los subsidios o de las contribuciones de solidaridad, según el caso, en los términos establecidos por la Ley 142 de 1994 y las normas que la desarrollen, modifiquen o reemplacen.
- l. El valor y fechas de pago oportuno, así como de suspensión del servicio.

Parágrafo. Adicionalmente en el caso de multiusuarios, la factura indicará el número de unidades independientes por estrato y por sector, el nivel de consumo según el rango definido por la CRA, el valor por el cargo fijo y el valor por cargo de consumo.

5.3 Horario y fechas de reparto de facturas:

El reparto de las facturas se ejecutará en una franja horaria entre las 08:00 am y las 05:00 pm, las fechas de ejecución estarán siempre sujetas al calendario de facturación. Ver [FA-F01 Calendario de Facturación y gestión de cobro](#).

Las comunicaciones internas que se dependan con ocasión a la aplicación de este procedimiento se tramitaran siguiendo los lineamientos definidos en el [GD-P01 Procedimiento de gestión de comunicaciones oficiales](#)

Este documento hace parte del Sistema Integrado de Gestión de la ESSMAR E.S.P. "SIGES"; se elaboró teniendo en cuenta los lineamientos definidos en la [SI-G01 Guía de Elaboración y Control de Documentos y Registros](#).

	PROCESO	GESTIÓN COMERCIAL Y SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO	FA-P03
	PROCEDIMIENTO	Reparto de facturas	VERSIÓN	01

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No.	Descripción de la Actividad	Responsable o Rol/Dependencia	Registros
1	<p><u>Programar calendario de lecturas a medidores:</u></p> <p>Define las fechas dentro del calendario en la cual se realizarán las actividades del proceso de facturación, teniendo en cuenta el rango de fechas de consumo (28 a 32 días) diligenciando el formato FA-F01 Calendario de Facturación y Gestión de Cobro y se presentan al Subgerente Comercial para su aprobación.</p>	Profesional Especializado/Gestión Comercial y atención al ciudadano	FA-F01 Calendario de Facturación y Gestión de Cobro
2	<p><u>Aprobar calendario de lecturas:</u></p> <p>Revisa y aprueba el calendario de lectura a medidores.</p> <p>Nota: En caso de no cumplir, regresar al paso 1.</p>	Subgerencia/ Gestión Comercial y atención al ciudadano	FA-F01 Calendario de Facturación y gestión de cobro
3	<p><u>Emitir de facturas del ciclo de facturación:</u></p> <p>Luego de surtidos los procesos que anteceden (visita predio a predio y critica) y realizados los filtros correspondientes se realiza la emisión de la facturación sujeto al formato FA-F01 Calendario de Facturación y Gestión de Cobro</p>	PU/Gestión Comercial y atención al ciudadano	N/A
4	<p><u>Generar y enviar documentos equivalentes (DIAN):</u></p> <p>Genera los documentos equivalentes de la facturación y procede a enviar los mismos a la DIAN para cumplir con la normatividad vigente (resolución 008, 0119 y 189 de 2024).</p> <p>Si la información es aprobada por la DIAN, continua al paso No. 5. De Lo contrario se ajusta la factura conforme al paso No. 4.</p>	PU/Gestión Comercial y atención al ciudadano	N/A
5	<p><u>Descargar facturas aprobadas:</u></p> <p>Descarga el reporte de las facturas que fueron validas para su posterior impresión</p>	PU/Gestión Comercial y atención al ciudadano	N/A

	PROCESO	GESTIÓN COMERCIAL Y SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO	FA-P03
	PROCEDIMIENTO	Reparto de facturas	VERSIÓN	01

No.	Descripción de la Actividad	Responsable o Rol/Dependencia	Registros
6	<p><u>Revisar pruebas de facturas:</u></p> <p>Procede a revisar aleatoriamente las facturas generadas correspondientes al ciclo de facturación objeto de gestión, las facturas se revisarán virtuales y en físico; Se tendrán en cuenta como base los siguientes ítems:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Datos de la empresa: Nombre de la entidad, nit, dirección, ley que la ampara y firma del representante legal – Datos del usuario: póliza, nombre, dirección, barrio, Uso o estrato, ciclo – Datos técnicos del usuario: Medidor, serial del medidor, fechas de lecturas, consumo, promedio, observación de lectura, días de consumo facturados – Datos del periodo facturado: Periodo facturado, fecha de expedición, fecha de vencimiento, fecha de suspensión, periodos vencidos, total de la deuda, información de facturación electrónica (DIAN) – Ítems facturados: conceptos por servicios prestados, descripción de conceptos facturados, diferidos y cupones de pago 	PU/Gestión Comercial y atención al ciudadano	N/A
7	<p><u>Imprimir facturas:</u></p> <p>Revisa y ordena la impresión de las facturas emitidas para su posterior reparto</p>	Contratista de impresión	N/A
8	<p><u>Realizar la distribución del trabajo:</u></p> <p>Procede a realizar la distribución de los paquetes de facturas a los operarios de facturación</p> <p>Luego de la revisión antes mencionada, se procede a ordenar la impresión de las facturas emitidas para su posterior reparto</p>	Supervisor de Facturación	Facturas
9	<p><u>Realizar Seguimiento al personal operativo:</u></p>		N/A

	PROCESO	GESTIÓN COMERCIAL Y SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO	FA-P03
	PROCEDIMIENTO	Reparto de facturas	VERSIÓN	01

No.	Descripción de la Actividad	Responsable o Rol/Dependencia	Registros
	Procede a realizar seguimiento y control de las actividades del personal operativo en terreno para detectar las novedades presentadas en cada entrega de facturas	Supervisor de Facturación	
10	<p>Presentar Informe final:</p> <p>Contrasta la información de los ciclos de facturación, se realiza un informe detallado de todos los datos arrojados en el proceso de lecturas, se tienen en cuenta principalmente: lecturas no efectivas, errores de lectura y novedades encontradas en terreno.</p>	PU/Gestión Comercial y atención al ciudadano	N/A
11	<p>Revisar informe final:</p> <p>Revisa el informe y aceptara o declinara la información plasmada en el mismo.</p> <p>Nota: En caso de no cumplir, se regresará al paso 8</p>	PU/Gestión Comercial y atención al ciudadano	N/A

7. BASE LEGAL

Tipo de Norma	Entidad que Emite	Nº Identificación	Fecha de Expedición	Descripción de artículos, capítulos o partes de la Norma que aplican al documento
LEY	Congreso de Colombia	142	11 DE julio de 1994	"Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones"
ACUERDO	Concejo Distrital	002	18 de marzo de 2016	"Determinar, suprimir, fusionar, crear, reestructurar, modificar o transformar la estructura de la administración Distrital y los entes descentralizados".
DECRETO	Alcaldía Distrital de Santa Marta	282	18 de noviembre de 2016	"Por el cual se modifica el Decreto 986 del 24 de noviembre De 1992, se amplía el objeto de la Empresa de Servicios Públicos de Aseo del Distrito de Santa Marta "ESPA E.S.P."

	PROCESO	GESTIÓN COMERCIAL Y SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO	FA-P03
	PROCEDIMIENTO	Reparto de facturas	VERSIÓN	01

				y se Cambia su Denominación por la de Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta "ESSMAR E.S.P"
--	--	--	--	--

8. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- NTC ISO 9000:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario
- GD-P01 Procedimiento de gestión de comunicaciones oficiales
- SI-G01 Guía de Elaboración y Control de Documentos y Registros.
- NTC ISO 9001: 2015 Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos
- NTC ISO 9011: 2018 Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión
- ISO 45001:2016 Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo
- NTC ISO 14001:2015 Sistemas De Gestión Ambiental

9. REGISTROS Y/O FORMATOS

Identificación		Almacenamiento (Archivo de gestión)		Protección	Recuperación (clasificación para consulta)	Disposición (Acción cumplido el tiempo de retención)
Código Formato	Nombre	Lugar y Medio	Tiempo de Retención	Responsable de Archivarlo		
FA-F01	Calendario de Facturación y Gestión de Cobro	Gestión Comercial y servicio al ciudadano/ Físico /Digital	1 año	Gestión Comercial y servicio al ciudadano	Código/fecha	T.R.D

10. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Ítem Modificado	Descripción
NA	NA	NA	NA

11. ANEXOS

Si aplica