

ESSMAR ESP EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL DISTRITO DE SANTA MARTA	PROCESO	GESTIÓN COMERCIAL Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	CÓDIGO	FA-P04
	PROCEDIMIENTO	Supervisión de facturación	VERSIÓN	01

1. OBJETIVO

Vigilar y controlar los procesos de visita predio a predio, revisiones previas, reparto de facturas y actividades de micromedición realizadas en campo con la finalidad de cumplir a cabalidad lo dispuesto en la ley de conformidad con el numeral 9.1 del artículo 9 de la Ley 142 de 1994, es derecho de los usuarios obtener de las empresas la medición de sus consumos reales mediante instrumentos tecnológicos apropiados.

2. ALCANCE

Este proceso aplica para todas las actividades realizadas en campo por los operarios de facturación. Este proceso inicia con la programación del calendario de facturación y gestión de cobro y finaliza con la revisión de informe final.

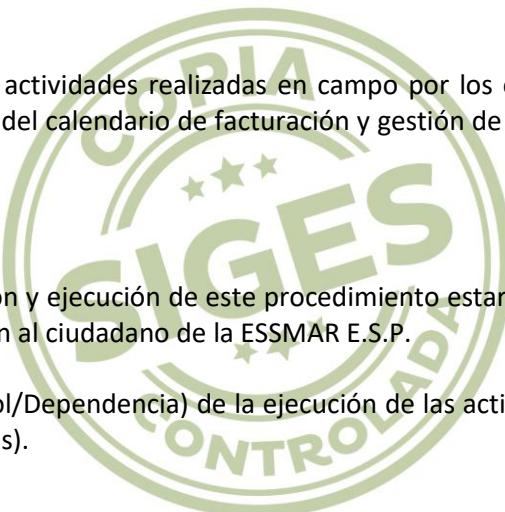
3. RESPONSABLES

El responsable de la implementación y ejecución de este procedimiento estará a cargo del P.E. Adscrito a la subgerencia comercial y de atención 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 al desarrollo de las actividades del área de facturación.
- **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 acueducto y/o alcantarillado utilizado 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.



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

ESSMAR ESP EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL DISTRITO DE SANTA MARTA	PROCESO	GESTIÓN COMERCIAL Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	CÓDIGO	FA-P04
	PROCEDIMIENTO	Supervisión de facturación	VERSIÓN	01

- **Micro-medición:** Conjunto de acciones que permiten conocer sistemáticamente el volumen de agua consumido por los usuarios, lo que garantiza que el consumo sea realice dentro de los patrones establecidos y que el cobro sea directamente proporcional los servicios prestados.
- **Revisiones previas:** El artículo 149 de la Ley 142 de 1994, dispone que, al preparar las facturas, es obligación de las empresas de servicios públicos investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores.

5. GENERALIDADES

5.1 Codificación de las lecturas:

Las lecturas en la ESSMAR E.S.P. están clasificadas y codificadas por observaciones, estas aplicarán en cada caso específico; Estas se podrán tomar como base para la supervisión de los datos indicados por los operarios de facturación.

CÓDIGO	SIGNIFICADO
AN	ANORMAL
AP	APAGADO
BL	BIEN LEIDO
CE	CONSUMO EN ESTUDIO
CM	CORTADO CON MEDIDOR
CN	CONSUMO NORMAL
CR	CONSUMO REVISADO
DC	DISTINTO CONTADOR
DH	DESOCUPADO
FI	FUGA IMPERCEPTIBLE
FP	FUGA PERCEPTIBLE
IA	IMPOSIBILIDAD DE ACCESO
LR	LECTURA REVISADA
LT	LOTE
MD	MEDIDOR DESTRUIDO
MP	MEDIDOR PARADO
MR	MEDIDOR AL REVES
NE	PREDIO NO UBICADO
NG	NO GASTA
NP	NO PERMITE
PD	PREDIO DEMOLIDO
PI	POSIBLE IRREGULARIDAD
SC	SIN CONTADOR
SD	SERVICIO DIRECTO
SM	CORTADO SIN MEDIDOR
SS	SIN SERVICIO
TT	TOTALIZADOR
VT	VUELTA CERO

ESSMAR ESP EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL DISTRITO DE SANTA MARTA	PROCESO	GESTIÓN COMERCIAL Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	CÓDIGO	FA-P04
	PROCEDIMIENTO	Supervisión de facturación	VERSIÓN	01

5.2 Seguimiento de actividades: Las revisiones y /o acompañamientos operativos de las actividades por parte de los supervisores de facturación se harán de manera aleatoria.

5.3 Horario de supervisiones:

Las supervisiones se realizarán en una franja horaria entre las 07:00 am y las 05:00 pm, las fechas de ejecución estarán sujetas al calendario de facturación y a las necesidades del área de facturación. Ver [FA-F01 Calendario de Facturación y gestión de cobro](#).

Las comunicaciones internas que se deprendan con ocasión a la aplicación de este procedimiento se tramitarán 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](#).

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No.	Descripción de la Actividad	Responsable o Rol/Dependencia	Registros
1	<u>Programar calendario de facturación y gestión de cobro:</u> Define las fechas dentro del calendario en la cual se realizarán las actividades programadas (lecturas, revisiones previas, reparto de facturas entre otras) del periodo a facturar FA-F01 Calendario de Facturación y Gestión de Cobro y se presentan al Subgerente Comercial para su aprobación.	Profesional Especializado/Subgerencia Comercial.	FA-F01 Calendario de Facturación y Gestión de Cobro
2	<u>Aprobar calendario de lecturas:</u> Revisa y aprueba el calendario de facturación y gestión de cobro. Nota: En caso de no cumplir, regresar al paso 1.	Subgerente Comercial/Subgerencia Comercial.	FA-F01 Calendario de Facturación y gestión de cobro
3	<u>Repcionar al personal operativo:</u> Recibe al personal operativo con la finalidad de verificar y controlar la entrada y el cumplimiento del horario laboral del personal operativo, para ello se hace control diligenciando registro de asistencia SI-F06 Listado de Asistencias .	Supervisor de facturación/Facturación .	SI-F06 Listado de Asistencias

PROCESO	GESTIÓN COMERCIAL Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	CÓDIGO	FA-P04
	Supervisión de facturación	VERSIÓN	01

No.	Descripción de la Actividad	Responsable o Rol/Dependencia	Registros
4	<p>Entregar los trabajos:</p> <p>Procede a organizar y distribuir los trabajos previamente planificados por el personal administrativo al frente de las actividades de gestión comercial</p>	Supervisores de facturación/Facturación	N/A
5	<p>Programar trabajos:</p> <p>Procede a planear y seleccionar los predios a los cuales van a ser objeto de verificación por parte de los supervisores.</p> <p>Estas actividades están seleccionadas y encaminadas según la actividad de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento de lecturas: Se seleccionarán para verificación todos aquellos predios que después del proceso de lectura de medidores hallan traído como resultado una imposibilidad en la gestión del proceso, se tomarán como imposibilidades las observaciones (IA, NP, NE Y SD) Lo anterior servirá como marco de referencia para la programación, pero será flexible según las necesidades del área • Seguimiento de revisiones previas: Se seleccionarán para verificación todos aquellos predios que después del proceso de revisiones previas hallan traído como resultado una imposibilidad en la gestión del proceso, se tomarán como imposibilidades las observaciones (IA, NP, NE, DH, CR, BL y los predios con SD) Lo anterior servirá como marco de referencia para la programación, pero será flexible según las necesidades del área • Seguimiento de micromedición: Se seleccionarán para verificación todos aquellos predios que después del cierre de facturación hallan traído como resultado una posible medición irreal de los consumos, se tomarán como base las observaciones (AN, MP, MD, PI, NG y los predios con SD) Lo anterior servirá 	Profesional universitario/ técnico administrativo /Facturación	 FA-F01 Calendario de Facturación y Gestión de Cobro

ESSMAR ESP EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL DISTRITO DE SANTA MARTA	PROCESO	GESTIÓN COMERCIAL Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	CÓDIGO	FA-P04
	PROCEDIMIENTO	Supervisión de facturación	VERSIÓN	01

No.	Descripción de la Actividad	Responsable o Rol/Dependencia	Registros
	<p>como marco de referencia para la programación, pero será flexible según las necesidades del área</p> <ul style="list-style-type: none"> Seguimiento de reparto de facturas: Se seleccionarán para verificación todos aquellos predios que cuenten con una incidencia por devolución de facturas especialmente por predios no encontrados, demolidos, fuera de ruta y/o no existentes, como también se realizarán verificaciones aleatorias al reparto de las facturas teniendo en cuenta el FA-F01 Calendario de Facturación y Gestión de Cobro 		
6	<p>Realizar seguimiento presencial a las actividades:</p> <p>Procede a realizar aleatoriamente el acompañamiento presencial al personal operativo asignado a las actividades previamente programadas y consignadas en el calendario de facturación. Lo anterior con la finalidad de verificar y garantizar el cumplimiento de los trabajos con las respectivas directrices indicadas para cada una de las actividades</p>	Supervisores de facturación/Facturación	N/A
7	<p>Realizar Registro Fotográfico:</p> <p>Lleva evidencia fotográfica de las actividades realizadas por el personal operativo, las cuales serán notificadas en tiempo real al personal administrativo a cargo de las actividades por medio de un grupo creado por la red social “WhatsApp”</p>	Supervisores de facturación/Facturación	Registro Fotográfico
8	<p>Reportar Novedades de seguimiento:</p> <p>Registra la novedad en el FA-F11 Supervisión de Facturación designados para el registro y control de estas novedades, se tomará registro fotográfico para ser reportadas al personal administrativo de gestión comercial que lidere el proceso supervisado, este estará encargado de recepcionar, gestionar y archivar las actas con la información pertinente.</p>	Supervisores de facturación/ Profesional universitario/ Técnico administrativo/ Facturación	FA-F11 Supervisión de Facturación
9	Realizar Seguimiento al personal operativo en línea:		N/A

ESSMAR ESP EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL DISTRITO DE SANTA MARTA	PROCESO	GESTIÓN COMERCIAL Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	CÓDIGO	FA-P04
	PROCEDIMIENTO	Supervisión de facturación	VERSIÓN	01

No.	Descripción de la Actividad	Responsable o Rol/Dependencia	Registros
	Por medio la herramienta Extreme Control Web , realiza seguimiento de las tareas asignadas al equipo de lectura, mediante el control del GPS de los dispositivos móviles, los indicadores de avance del proceso y el acompañamiento presenciales en terreno de los supervisores. Esto se realiza en simultaneo al seguimiento operativo presencial	Supervisores de facturación/Facturación	
10	<p>Validar Novedades:</p> <p>Descarga informe de la herramienta Extreme Control Web (Del ciclo que fue objeto gestión operativa) y Registra en el FA-F11 Supervisión de Facturación las novedades encontradas y los posibles errores, para programar las validaciones en terreno.</p>	Supervisor de facturación/Facturación	FA-F11 Supervisión de Facturación
11	<p>Presentar Informe final:</p> <p>realiza un informe detallado de todos los datos arrojados en el proceso de seguimiento, se tienen en cuenta principalmente: lecturas no efectivas, errores de lectura, errores de inspección, novedades de reparto, devoluciones, novedades de micromedicion</p>	Supervisor de facturación/Facturación	N/A
12	<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 11</p>	Profesional especializado	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

ESSMAR ESP EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL DISTRITO DE SANTA MARTA	PROCESO	GESTIÓN COMERCIAL Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	CÓDIGO	FA-P04
	PROCEDIMIENTO	Supervisión de facturación	VERSIÓN	01

Tipo de Norma	Entidad que Emite	Nº Identificación	Fecha de Expedición	Descripción de artículos, capítulos o partes de la Norma que aplican al documento
				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." 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

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	4 año	Gestión Comercial y servicio al ciudadano	Código/fecha	T.R.D
SI-F06	Listado de Asistencias	Gestión	1 año	Gestión	Código/fecha	T.R.D

ESSMAR ESP EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL DISTRITO DE SANTA MARTA	PROCESO	GESTIÓN COMERCIAL Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	CÓDIGO	FA-P04
	PROCEDIMIENTO	Supervisión de facturación	VERSIÓN	01

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		
		Comercial y servicio al ciudadano/ Físico /Digital		Comercial y servicio al ciudadano	a	
FA-F11	Supervisión de Facturación	Gestión Comercial y servicio al ciudadano/ Físico /Digital	4 año	Gestión Comercial y servicio al ciudadano	Código/fecha	T.R.D

10. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Ítem Modificado	Descripción
N/A	N/A	N/A	N/A

11. ANEXOS

Si aplica