



GESTIÓN COMERCIAL



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

TIPO DE PROCESO		MISIONAL			
NOMBRE DEL PROCESO		GESTION DE COMERCIAL			
RESPONSABLE		JEFE DE GESTIÓN DE COMERCIAL			
OBJETIVO		Asegurar la sostenibilidad de la entidad realizando la oportuna facturación y recaudo de los servicios de acueducto y alcantarillado y brindando oportuna atención a las necesidades de micromedición efectiva. (perdidas comerciales)			
ALCANCE:					PROCESOS
PROVEEDOR					CLIENTES
EXTERNO	INTERNO	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	INTERNO
PLANEAR					
MIPG	Gerencia	Plan Estratégico	Realizar el plan de acción de la vigencia	Plan de Acción	Gestión comercial
Superintendencia de Servicios públicos (decreto 302 de Usuarios)	Gestión Comercial	Catastro Software Open Solicitud de Usuarios	Elaborar el programa de macro y micromedición de la vigencia	Programa de macro y micromedición	Gerencia
SUPERintendencia de Servicios públicos	Gestión Comercial	Presupuesto de la vigencia anterior Comportamiento de facturación Proyección demanda de suscriptores	Proyectar el presupuesto de recaudo y facturación	Presupuesto proyectado	Gestión comercial Gerencia
SUPERintendencia de Servicios públicos	Gestión Comercial	Calendario anual Número de suscriptores por ciclo	Establecer agenda de facturación por ciclos	Cronograma de facturación	Gestión comercial Gerencia
SUPERintendencia de Servicios públicos	Gestión Comercial	Mnual de cartera del pcliente políticas de cartera Normatividad software comercial	Establecer y Actualizar el manual de cartera y cobro coactivo de la entidad	Manual actualizado de cartera y cobro coactivo	Gestión comercial Gerencia
SUPERintendencia de Servicios públicos	Gestión Comercial	Metodologias usadas en otras empresas IANC Información Software	Establecer y actualizar el Plan de reducción de pérdidas comerciales	Plan de reducción de pérdidas comerciales	Gestión comercial Gerencia
SUPERintendencia de Servicios públicos	Gestión Comercial	Normatividad Información Software	Revisión y actualización del Contrato de condiciones uniformes	Actualización del contrato de condiciones uniforme	Gestión comercial Gerencia



GESTIÓN COMERCIAL



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

TIPO DE PROCESO		MISIONAL			
NOMBRE DEL PROCESO		GESTION DE COMERCIAL			
RESPONSABLE		JEFE DE GESTIÓN DE COMERCIAL			
OBJETIVO		Asegurar la sostenibilidad de la entidad realizando la oportuna facturación y recaudo de los servicios de acueducto y alcantarillado y brindando oportuna atención a las necesidades de micromedición efectiva. (perdidas comerciales)			
ALCANCE:					PROCESOS
PROVEEDOR		ENTRADA 	ACTIVIDADES		CI
EXTERNO	INTERNO				INTERNO
SUPERintendencia de Servicios públicos	Gestión Comercial	Resolución	Establecer cronograma de cargue de formularios y formatos al SUI	Cronograma	Gestión comercial
HACER					
Usuarios y/o Suscriptores	Gerencia Estratégica	Plan Estratégico Plan de Acción Necesidades y Expectativas Normatividad	Implementar estrategias para una gestión comercial eficaz y eficiente	Brigadas Plan de Estimulos por puntualidad de pagos Reuniones con juntas de acción comunal	Gestión Comercial
Comunidad Alcaldía Municipal Usuarios	Gestión Comercial Gestión Técnico Operativa	Plan de Acción Solicitudes Necesidades y Expectativas	Realización de brigadas en campo para normalización de usuarios	Brigadas realizadas	Gerencia
Usuarios Suscriptores	Gestión Comercial	PQR's	Atender de manera oportuna las peticiones, quejas, reclamos de los usuarios y/o suscriptores con calidad	Respuesta a PQR	Gestión Comercial Gestión Jurídica
"Usuarios Suscriptores"	Gestión Comercial	Procedimiento Evaluación de Satisfacción de Usuarios Formato de Encuesta de Satisfacción	Evaluar la satisfacción de los clientes.	Informes detallado de la satisfacción de usuarios	Gerencia
Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) DANE Entidades y organismos gubernamentales	Gestión Financiera Gestión Técnica Operativa	Metodología tarifaria de la CRA (Comisión Reguladora de Agua Potable y Saneamiento Básico) Resolución CRA Resolución SSPD Reportes de variación del IPC Leyes y normatividad aplicable (Ley 142 de 1994) Políticas institucionales para	Determinar la estructura tarifaria de acuerdo a la normatividad vigente y aplicable	Marco Tarifario	Gerencia Gestión Comercial
Superintendencia de Servicios Públicos Usuarios y/o suscriptores Planeación Municipal	Gestión Comercial	Software Revisiones en campo Brigadas Nuevos suscriptores Estratificación	Mantener actualizado el catastro de suscriptores de la entidad	Catastro de Suscriptores Actualizado	Gestión Financiera Gestión Comercial



GESTIÓN COMERCIAL



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

TIPO DE PROCESO		MISIONAL			
NOMBRE DEL PROCESO		GESTION DE COMERCIAL			
RESPONSABLE		JEFE DE GESTIÓN DE COMERCIAL			
OBJETIVO		Asegurar la sostenibilidad de la entidad realizando la oportuna facturación y recaudo de los servicios de acueducto y alcantarillado y brindando oportuna atención a las necesidades de micromedición efectiva. (perdidas comerciales)			
ALCANCE:					PROCESOS
PROVEEDOR					CI
		ENTRADA 	ACTIVIDADES		SALIDA
EXTERNO	INTERNO				INTERNO
Usuarios Suscriptores Superservicios Ley 142 cra	Gestión Comercial	Programa de Micro y Macromedición Nuevos Suscriptores Catastro de Suscriptores Brigadas Revisiones Solicitudes de Usuario Reportes de Lectura	Instalación, revisión, calibración, registro y reposición de medidores para garantizar efectividad en la medición	Acta de instalación, calibración, revisión o reposición de medidor Software	Gestión Comercial Gerencia



GESTIÓN COMERCIAL



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

TIPO DE PROCESO		MISIONAL			
NOMBRE DEL PROCESO		GESTION DE COMERCIAL			
RESPONSABLE		JEFE DE GESTIÓN DE COMERCIAL			
OBJETIVO		Asegurar la sostenibilidad de la entidad realizando la oportuna facturación y recaudo de los servicios de acueducto y alcantarillado y brindando oportuna atención a las necesidades de los usuarios, mediante una micromedición efectiva. (perdidas comerciales)			
ALCANCE:					PROCESOS
PROVEEDOR		ENTRADA 	ACTIVIDADES	 SALIDA	CLIENTES
EXTERNO	INTERNO				INTERNO
Superintendencia de Servicios Públicos	Gestión Comercial	Programa de facturación Normatividad Estructura tarifaria	FACTURACIÓN (Lecturas, Crítica, Pos crítica, Aplicación de pagos)	Factura (en medio impreso para los usuarios o digital para entidades bancarias) Rutas para entrega de facturas y para envío por correo Reportes de los pagos de los suscriptores	Gestión Financiera Gerencia
Usuarios y/ suscriptores Entidades recaudadoras	Gestión Informática	Políticas institucionales para ingreso, facturación y cobro a clientes (Manual de cobro persuasivo y Coactivo, Manual Atención de Peticiones, Quejas, Reclamaciones y Recursos, Reglamento interno de recaudo y normalización de cartera) Reportes de pago de entidades recaudadoras Software	Coordinar las actividades de recaudo de ingresos por facturación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado	Pagos Aplicados Reportes de recaudo	Gestión Comercial Gestión Financiera Gerencia
Superservicios Ley 142	Gestión Comercial	Políticas institucionales para el cobro a clientes morosos (Manual de cobro persuasivo y Coactivo, Manual Atención de Peticiones, Quejas, Reclamaciones y Recursos, Reglamento interno de recaudo y normalización de cartera: Manual de Cartera Facturación de deudores	RECUPERACION DE CARTERA (Pre.-Jurídico - Suspensiones Cobro Persuasivo Cancelación Matrícula, Suspensión por mutuo acuerdo de Matrícula)Identificar y Clasificar la cartera morosa de la entidad	Reportes de Cartera	Gestón Comercial
Superservicios Ley 142	Gestión Comercial	Reportes de cartera Software Manual de Cartera Plan Acción	Implementar mecanismos de cobro prejurídico a suscriptores morosos	Llamadas telefónicas Suspensiones, cortes, reinstalación y reconexión Comunicaciones de cobranza	Gestón Comercial
Usuarios	Gestión Comercial	Reportes de cartera Software Manual de Cartera Plan Acción Normatividad	Suscribir acuerdos de pago o financiaciones de acuerdo a lo establecido en el manual de cartera	Pagaré Acuerdos de Pago Reportes de financiaciones	Gestón Comercial
Super Ley 142	Gestión comercial	Plan de Reducción de pérdidas comerciales Normatividad	Ejecutar las actividades tendientes a la disminución de las pérdidas comerciales (IANC)	Implementación del plan de pérdidas comerciales	Gestón Comercial



GESTIÓN COMERCIAL



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO








TIPO DE PROCESO		MISIONAL			
NOMBRE DEL PROCESO		GESTION DE COMERCIAL			
RESPONSABLE		JEFE DE GESTIÓN DE COMERCIAL			
OBJETIVO		Asegurar la sostenibilidad de la entidad realizando la oportuna facturación y recaudo de los servicios de acueducto y alcantarillado y brindando oportuna atención a las necesidades de micromedición efectiva. (perdidas comerciales)			
ALCANCE:					PROCESOS
PROVEEDOR		ENTRADA 	ACTIVIDADES		SALIDA
EXTERNO	INTERNO				INTERNO
Usuarios Comunidad Normatividad	Gestión Comercial	Denuncias de irregularidades Actas de inspección Informes de brigadas	Coordinar acciones para la identificación e investigación de irregularidades		Nomalización de usuarios Procesos legales Gestión Comercial
Superservicios Ley 142	Gestión Comercial Gestión de Planeación	Normatividad Reportes de PQR's Software	Realizar el cargue de formularios en el Sistema Unico de Información	Formularios y formatos cargados	Gestión Comercial Gestión de Planeación



GESTIÓN COMERCIAL

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

TIPO DE PROCESO		MISIONAL			
NOMBRE DEL PROCESO		GESTION DE COMERCIAL			
RESPONSABLE		JEFE DE GESTIÓN DE COMERCIAL			
OBJETIVO		Asegurar la sostenibilidad de la entidad realizando la oportuna facturación y recaudo de los servicios de acueducto y alcantarillado y brindando oportuna atención a las necesidades de micromedición efectiva. (perdidas comerciales)			
ALCANCE:					PROCESOS
PROVEEDOR		ENTRADA 		ACTIVIDADES	SALIDA 
EXTERNO	INTERNO				INTERNO
DAFP	Gestión Comercial	Decreto 943 de 2014	Administración de los riesgos	Mapa de riesgos vigente	Gestión de Planeación Gestión Comercial Gerencia
VERIFICAR					
	Gestión Comercial	Mapa de Riesgos	Realizar Seguimiento y Medición al proceso y/o Autoevaluación de control y gestión del proceso	Mapa de riesgo del proceso	Control Interno de Gestión
	Control Interno de Gestión	Plan de mejoramiento Institucional o por procesos		Plan de mejoramiento institucional o por proceso	
		Plan de auditoria		Informe de auditoria	
	Gestión de Planeación	Listado de indicadores de gestión del proceso		Tablero de mando de indicadores del proceso	
ACTUAR					
	Gestión de Planeación	Procedimiento de acciones correctivas y preventivas y servicio o producto no conforme	Registrar, implementar y realizar cierre de las acciones correctivas	Registro de acciones correctivas y de mejora	Gestión de Planeación Control Interno de Gestión
	Control Interno de Gestión	Informe de auditoria			
	Gestión de Planeación	Política de calidad Objetivos de calidad			
		Revisión por la dirección			

TIPO DE PROCESO		MISIONAL				
NOMBRE DEL PROCESO		GESTION DE COMERCIAL				
RESPONSABLE		JEFE DE GESTIÓN DE COMERCIAL				
OBJETIVO		Asegurar la sostenibilidad de la entidad realizando la oportuna facturación y recaudo de los servicios de acueducto y alcantarillado y brindando oportuna atención a las necesidades de los usuarios, mediante la implementación de una política de micromedición efectiva. (perdidas comerciales)				
ALCANCE:					PROCESOS	
PROVEEDOR		ENTRADA 			SALIDA 	
EXTERNO	INTERNO	ACTIVIDADES			INTERNO	
DOCUMENTOS ASOCIADOS		RIESGOS			REQUISITOS APLICABLES	
	INTERNA Plan de Acción Programa de macro y micromedición Presupuesto proyectado Cronograma de facturación Manual actualizado de cartera y cobro coactivo Plan de reducción de pérdidas comerciales Actualización del contrato de condiciones uniforme Cronograma Encuesta de Satisfacción	EXTERNA Contraloría Municipal de Valledupar Superintendencia de Servicios públicos Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico Ministerio de Desarrollo Económico		Ver mapa de riesgos del proceso	 Leyes y Reglamentos	NORMAS NTC ISO 9001:2015 MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN MIPG
	INDICADORES			RECURSOS		HUMANOS: Auxiliar Administrativo de Cartera, atención al usuario, Personal de Información, Profesionales Universitarios, Jefes de División FÍSICOS: Instalaciones locativas, equipos de cómputo, red de comunicación, Internet y sistemas de información, manuales SIIGO, WINDOWS, OFFICE. AMBIENTE DE TRABAJO: Condiciones favorables en cuanto a iluminación y temperatura.
FECHA		CAMBIO				
28/02/2012		Se modifica estructura del documento				
26/02/2018		Se modifica el formato de la Caracterización, se ajusta al ciclo PHVA, actualizando el objetivo del proceso y las actividades de Entradas y Salidas, y así mismo, los proveedores y clientes correspondientes a la actividad.				
04/10/2019		Se modifica el formato de la Caracterización, se ajusta al ciclo PHVA, actualizando el objetivo del proceso y las actividades de Entradas y Salidas, y así mismo, los proveedores y clientes correspondientes a la actividad. Según los requerimientos de MIPG y la NTC ISO 9001:2015				
ELABORÓ			REVISÓ		APROBO	
NOMBRE:			NOMBRE: TULIA ISABEL OVIEDO MARTINEZ		NOMBRE: JOSE MARIA GUTIERREZ BAUTE	
CARGO: JEFE DE GESTIÓN COMERCIAL			CARGO: JEFE DE GESTIÓN DE PLANEACIÓN		CARGO: GERENTE	

