





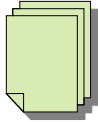




		<b>GESTIÓN COMERCIAL</b>				CA-GC-01	
		<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO</b>				Versión: 04-26-02-18	
		Página: 1 de 5					
<b>TIPO DE PROCESO</b>		MISIONAL					
<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>		GESTION DE COMERCIAL					
<b>RESPONSABLE</b>		JEFE DE DIVISIÓN DE COMERCIAL					
<b>OBJETIVO</b>		Asegurar la sostenibilidad 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 clientes y una micromedición efectiva. (perdidas comerciales)					
<b>ALCANCE:</b>		Inicia desde la determinación de las necesidades de los clientes hasta la atención oportuna del cliente y aplicación de planes de mejora.				<b>PROCESOS INVOLUCRADOS</b>	
<b>PROVEEDOR</b>		<b>ACTIVIDADES</b>				<b>CLIENTE</b>	
<b>EXTERNO</b>	<b>INTERNO</b>	<b>ENTRADA</b>		<b>SALIDA</b>		<b>INTERNO</b>	<b>EXTERNO</b>
<b>PLANEAR</b>							
MIPG	Gerencia	Plan Estratégico		Realizar el plan de acción de la vigencia		Plan de Acción	Gerencia comercial Usuarios Partes ininteresadas Entes de control
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 Contraloría Municipal
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	Gerencia Gestión comercial Partes ininteresadas
SUPERintendencia de Servicios públicos	Gestión Comercial	Calendario anual Número de suscriptores por ciclo		Establecer agenda de facturación por ciclos		Cronograma de facturación	Gerencia Gestión comercial Superintendencia de Servicios públicos Usuarios y/o Suscriptores Contraloría Municipal
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	Gerencia Gestión comercial Superintendencia de Servicios públicos Usuarios y/o Suscriptores Contraloría Municipal
SUPERintendencia de Servicios públicos	Gestión Comercial	Metodologías usadas en otras empresas IANC Información Software		Establecer y actualizar el Plan de reducción de pérdidas comerciales		Plan de reducción de pérdidas comerciales	Gerencia Gestión comercial Superintendencia de Servicios públicos Usuarios y/o Suscriptores Contraloría Municipal
SUPERintendencia de Servicios públicos	Gestión Comercial	Normatividad Información Software		Revisión y actualización del Contrato de condiciones uniformes		Actualización del contrato de condiciones uniforme	Gerencia Gestión comercial Superintendencia de Servicios públicos Usuarios y/o Suscriptores Contraloría Municipal

 <b>EMDUPAR</b> <small>S.A.-E.S.P</small> <small>Empresa de Servicios Públicos de Valledupar</small>		<b>GESTIÓN COMERCIAL</b>				CA-GC-01	
		<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO</b>				Versión: 04-26-02-18	
						Página: 1 de 5	
<b>TIPO DE PROCESO</b>		MISIONAL					
<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>		GESTION DE COMERCIAL					
<b>RESPONSABLE</b>		JEFE DE DIVISIÓN DE COMERCIAL					
<b>OBJETIVO</b>		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 clientes y una micromedición efectiva. (perdidas comerciales)					
<b>ALCANCE:</b>		Inicia desde la determinación de las necesidades de los clientes hasta la atención oportuna del cliente y aplicación de planes de mejora.				<b>PROCESOS INVOLUCRADOS</b>	
<b>PROVEEDOR</b>		<b>ACTIVIDADES</b>				<b>CLIENTE</b>	
<b>EXTERNO</b>	<b>INTERNO</b>	<b>ENTRADA</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>SALIDA</b>	<b>INTERNO</b>	<b>EXTERNO</b>	
SUPERintendencia de Servicios públicos	Gestión Comercial	Resolución	Establecer cronograma de cargue de formularios y formatos al SUI	Cronograma	Gestión comercial	Superintendencia de Servicios públicos Contraloría Municipal	
<b>HACER</b>							
Usuarios y/o Suscriptores	Gerencia Estratégica	Plan Estratégico Plan de Acción Necesidades y Expectativas Normatividad	Implementar estrategias para una gestion 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 Gestoon Técnico Operativa	Plan de Acción Solicitudes Necesidades y Expectativas	Realización de brigadas en campo para normalización de usuarios	Brigadas realizadas	Gerencia	Usuarios Entes de Control	
Usuarios Suscriptores	Gestión Comercial	PQR's	Atender de manera oportuna las peticiones, quejas, reclamos de los usaaios y/o suscriptores con calidad	Respuesta a PQR	Gestión Comercial Gestión Jurídica	Usuarios Entes de Control	
"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	Usuarios Entes de Control	
CRA	Gestión Financiera Gestión Técnica Operativa	Ley 688 2014 Ley 735 de 2017 Gastos y Costos de la empresa POIR NIIF	Determinar la estructura tarifaria de acuerdo a la normatividad vigente y aplicable	Marco Tarifario	Gerencia Gestión Comercial	Usuarios y/suscriptores Entes de Control SUI SUPER - CRA	
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	Entes de Control Suscriptor	
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	Entes de Control Suscriptor	

 <b>EMDUPAR</b> <small>S.A.-E.S.P</small> <small>Empresa de Servicios Públicos de Valledupar</small>		<b>GESTIÓN COMERCIAL</b>				CA-GC-01	
		<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO</b>				Versión: 04-26-02-18	
		Página: 1 de 5					
<b>TIPO DE PROCESO</b>		MISIONAL					
<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>		GESTION DE COMERCIAL					
<b>RESPONSABLE</b>		JEFE DE DIVISIÓN DE COMERCIAL					
<b>OBJETIVO</b>		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 clientes y una micromedición efectiva. (perdidas comerciales)					
<b>ALCANCE:</b>		Inicia desde la determinación de las necesidades de los clientes hasta la atención oportuna del cliente y aplicación de planes de mejora.				<b>PROCESOS INVOLUCRADOS</b>	
<b>PROVEEDOR</b>						<b>CLIENTE</b>	
<b>EXTERNO</b>	<b>INTERNO</b>	<b>ENTRADA</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>SALIDA</b>	<b>INTERNO</b>	<b>EXTERNO</b>	
Superintendencia de Servicios Públicos	Gestión Comercial	Programa de facturación Normatividad Estructura tarifaria	Realizar facturación de acuerdo a la programación establecida	Facturación	Gestión Financiera Gerencia	Usuarios Entes de Control	
Usuarios y/ suscriptores Entidades recaudadoras	Gestión Informática	Facturación 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	Entes de Control Superservicios	
Superservicios Ley 142	Gestión Comercial	Manual de Cartera	Identificar y Clasificar la cartera morosa de la entidad	Reportes de Cartera	Gestión Comercial	Entes de Control	
Superservicios Ley 142	Gestión Comercial	Reportes de cartera Software Manual de Cartera Plan Acción	Implementar mecanismos de cobro prejudicial a suscriptores morosos	Llamadas telefónicas Suspensiones, cortes, reinstalación y reconexión Comunicaciones de cobranza	Gestión Comercial	Entes de Control Suscriptor y/o usuarios	
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	Gestión Comercial	Entes de Control Suscriptor y/o usuarios	
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	Gestión Comercial	Entes de Control Suscriptor y/o usuarios	
Usuarios Comunidad Normatividad	Gestión Comercial	Denuncias de irregularidades Actas de inspección Informes de brigadas	Coordinar acciones para la identificación e investigación de irregularidades	Normalización de usuarios Procesos legales	Gestión Comercial	Entes de Control Suscriptor y/o usuarios	
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	Entes de Control Suscriptor y/o usuarios	

 <b>EMDUPAR</b> <small>S.A.-E.S.P</small> <small>Empresa de Servicios Públicos de Valledupar</small>		<b>GESTIÓN COMERCIAL</b>				CA-GC-01	
		<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO</b>				Versión: 04-26-02-18	
		Página: 1 de 5					
<b>TIPO DE PROCESO</b>		MISIONAL					
<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>		GESTION DE COMERCIAL					
<b>RESPONSABLE</b>		JEFE DE DIVISIÓN DE COMERCIAL					
<b>OBJETIVO</b>		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 clientes y una micromedición efectiva. (perdidas comerciales)					
<b>ALCANCE:</b>		Inicia desde la determinación de las necesidades de los clientes hasta la atención oportuna del cliente y aplicación de planes de mejora.				<b>PROCESOS INVOLUCRADOS</b>	
<b>PROVEEDOR</b>		<b>ENTRADA</b>		<b>ACTIVIDADES</b>		<b>SALIDA</b>	
<b>EXTERNO</b>	<b>INTERNO</b>					<b>CLIENTE</b>	
						<b>INTERNO</b>	<b>EXTERNO</b>
DAFP	Gestión Comercial	Decreto 943 de 2014	Administración de los riesgos		Mapa de riesgos vigente	Gestión de Planeación Gestión Comercial Gerencia	
<b>VERIFICAR</b>							
	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	Contraloría Municipal de Valledupar
	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		
<b>ACTUAR</b>							
	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	Entes de Control Suscriptor y/o usuarios
	Control Interno de Gestión	Informe de auditoria					
	Gestión de Planeación	Política de calidad Objetivos de calidad					
		Revisión por la dirección					

		<b>GESTIÓN COMERCIAL</b>				CA-GC-01		
		<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO</b>				Versión: 04-26-02-18		
		Página: 1 de 5						
<b>TIPO DE PROCESO</b>		MISIONAL						
<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>		GESTION DE COMERCIAL						
<b>RESPONSABLE</b>		JEFE DE DIVISIÓN DE COMERCIAL						
<b>OBJETIVO</b>		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 clientes y una micromedición efectiva. (perdidas comerciales)						
<b>ALCANCE:</b>		Inicia desde la determinación de las necesidades de los clientes hasta la atención oportuna del cliente y aplicación de planes de mejora.				<b>PROCESOS INVOLUCRADOS</b>		
<b>PROVEEDOR</b>		<b>ACTIVIDADES</b>				<b>CLIENTE</b>		
EXTERNO	INTERNO	ENTRADA	→	→	SALIDA	INTERNO	EXTERNO	
<b>DOCUMENTOS ASOCIADOS</b>		<b>RIESGOS</b>			<b>REQUISITOS APLICABLES</b>			
		<b>INTERNA</b>	<b>EXTERNA</b>		Ver mapa de riesgos del proceso		<b>NORMAS</b>	<b>LEGALES Y REGLAMENTARIOS</b>
		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	Contraloría Municipal de Valledupar  Superintendencia de Servicios públicos  Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico  Ministerio de Desarrollo Económico				NTC ISO 9001:2015  MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	<a href="#">Ver Normograma</a>
		<b>INDICADORES</b>			<b>RECURSOS</b>	<b>REQUISITOS APLICABLES</b>		
		Ver: -Listado de indicadores de Gestión del proceso -Tablero de mando del proceso				<b>HUMANOS:</b> Auxiliar Administrativo de Cartera, atención al usuario, facturación, reclamo e información, Profesionales Universitarios, Jefes de Divisiones.  <b>FÍSICOS:</b> Instalaciones locativas, equipos de cómputo, redes de cómputo y comunicación, Internet y sistemas de información, manuales, Programas: SIIF, CHIP, SIIGO, WINDOWS, OFFICE.  <b>AMBIENTE DE TRABAJO:</b> Condiciones favorables en cuanto a ventilación, iluminación y temperatura.		
<b>FECHA</b>		<b>CAMBIO</b>				<b>VERSION</b>		
28/02/2012		Se modifica estructura del documento				3.0		
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.				4.0		
<b>ELABORO</b>		<b>REVISO</b>			<b>APROBO</b>			
NOMBRE: MARIA ALICIA PAVAJEAU CHADID		NOMBRE: ALVARO ARAUJO PEÑA			NOMBRE: JOSE MARIA GUTIERREZ BAUTE			
CARGO: JEFE DE GESTIÓN COMERCIAL		CARGO: JEFE DE GESTIÓN DE PLANEACIÓN			CARGO: GERENTE			