

TIPO DE PROCESO					
Estratégico	Misional	Apoyo	Operación		
Objetivo:	Realizar las labores administrativas correspondientes al área comercial en los procesos de atención al usuario, facturación y operación comercial, asegurando una buena atención y el cobro correspondiente a los usuarios y/o suscriptores generados en los servicios, los consumos y elementos inherentes a la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo de manera correcta, eficiente y oportuna.				
Responsable:	Coordinador comercial				
Alcance:	Desde: Inicia con la presentación e identificación de las solicitudes de PQRS de los servicios y el desarrollo de las actividades del proceso de facturación Hasta: procesamiento de la información comercial				
PROVEEDOR	INSUMO	ACTIVIDAD	ciclo	SALIDA	CLIENTE
1 Comisión de regulación de agua potable y saneamiento básico SSPD Ministerio de vivienda, ciudad y territorio.	1. Normatividad Aplicable	1. Análisis de la información y la normatividad relacionada con el Proceso.	P	Herramienta para la Toma de Decisiones, implementación de actividades y procedimientos nuevos y modificación de los existentes en los procesos de facturación, recaudo y atención al usuario.	Gestión Comercial, Usuarios/suscriptores

2	Suscriptor y/o usuario Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio	1. Solicitud de servicios públicos domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo 2. Decreto 1077 de 2015	1. Definir criterios y documentación que se requiere para la viabilidad y disponibilidad de los servicios públicos 2. Definir criterios y documentación que se requiere para la conexión de los servicios públicos	P	Condiciones de acceso de los servicios públicos	Suscriptor y/o usuario. Proceso Gestión de Servicios Públicos Domiciliarios
3	Entidades y organismos gubernamentales, Metodología tarifaria de la CRA (Comisión Reguladora de Agua Potable y Saneamiento Básico), DANE, Proceso Gestión de Servicios Públicos domiciliarios, proceso de Gestión Financiera, Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD)	1. Leyes y normatividad aplicable (Ley 142 de 1994) 2. Resolución CRA 3. Índice para el incremento de la tarifa 4. Resolución SSPD	1. Implementación de metodologías tarifarias 2. Incremento tarifario 3. Reporte de información al SUI	P	1. Tarifas a cobrar 2. Control tarifario	Suscriptores y/o usuarios, entes de control, ente territorial, Proceso gestión financiera. Proceso Dirección estratégica. Facturación
4	Suscriptores y/o usuarios Proceso Gestión Comercial (atención al usuario)	1. Solicitud de trámites para certificado de factibilidad para plan parcial o Certificado de viabilidad y disponibilidad	1. Asesoría y atención a suscriptores y/o usuarios en la documentación y procesos para tramitar los certificados 3. Radicar consecutivamente solicitudes	H	1. Solicitudes de Factibilidad 2. Solicitudes de Viabilidad y disponibilidad	Gestión de Servicios Públicos Domiciliarios

5	Proceso de Gestión de Servicios Públicos Domiciliarios	Condiciones para otorgar la viabilidad y disponibilidad, verificación de las especificaciones técnicas para la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado	Generar certificado de viabilidad y disponibilidad	H	Certificado de viabilidad y disponibilidad	Suscriptor y/o usuario
6	Suscriptor y/o usuario Gestión de servicios públicos domiciliarios Atención al usuario	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fotocopia de la Cédula del propietario 2. Certificado de Libertad y tradición 3. Certificado de uso del suelo (si aplica) 4. Certificación de estratificación y nomenclatura catastral 5. Plano ubicación vial 6. Presupuesto para la instalación de los servicios AAA (acueducto , alcantarillado y aseo) 7. Petición para la instalación a los servicios AAA ejecutada 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Formato instalación nuevas y temporales diligenciado 2. Visita al inmueble beneficiado del servicio para la asignación de la ruta y del código de identificación. 3. Registro de los Datos del suscriptor en la base de datos de sistema de información comercial, cobro de los suministros de materiales y mano de obra necesaria para la conexión a los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo. 	H	Suscriptores nuevos de los servicios públicos domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y aseo de La Cimarrona E.S.P	Atención al usuario Facturación Proceso de Gestión de Servicios Públicos Domiciliarios Entes de Control
7	Suscriptores y/o usuarios Gestión de Servicios Públicos	1. PQR`s.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Verificar expediente o historial del suscriptor y/o usuario. 2. Registrar la información de la solicitudes (PQR`s) en el módulo SAIMYR PQR y direccionar al área responsable para su ejecución 3. Realizar seguimiento a la fecha límite de respuesta de las PQRS y reportar las que están por cumplir. 	H	Asesoría , atención y recepción de PQR`s. a los usuarios y/o suscriptores PQR`s. radicada	Proceso Gestión de Servicios Públicos Domiciliarios Proceso Gestión comercial (Facturación)

8	Proceso Gestión de Servicios Públicos Domiciliarios	1. Acta de visita ejecutada	<ol style="list-style-type: none"> 1.Registrar en el módulo Saymir PQR la respuesta según el acta de visita 2.Formatos diligenciados: suspension o corte del servicio, reconexion o reinstalacion del servicio, aforo a grandes generadores, instalaciones nuevas y temporales, suministros financados y novedades de los suscriptotes 	H	<ol style="list-style-type: none"> 1.PQR`s. cerrada 2. Cobro de suspensión o corte del servicio, reconexion o reinstalacion del servicio, aforo a grandes generadores, instalaciones nuevas y temporales, suministros financiados, novedades de los suscriptores y recolección de residuos especiales 	Proceso Gestión Comercial (Facturación)
9	Entidades bancarias y recaudadores de los servicios públicos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cupones cancelados y las consignaciones de los pagos realizado por los suscriptores en los puntos de recaudos. 2. Archivos planos 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Verificación de la cantidad de cupones 2.Registrar en el módulo Saimyr la información de los cupones y archivos planos cancelados, en cada recaudador y verificar que el valor de estos coincidan con la consignación 3. Asentar reporte de facturas en cero 4. Afectación presupuestal 	H	<ol style="list-style-type: none"> 1. listado de cupones pagos por recaudador 2. Asiento del recaudo en el Saymir 	Proceso de Gestión Financiera (Tesorería) Proceso de Gestión Comercial (Facturación)

10	<p>Gestion comercial (Operarios lectores), Atenció al usuario.</p>	<p>1. Archivo plano de recorrido toma de lecturas 2.Formatos diligenciados: recoleccion de residuos especiales, suspension o corte del servicio, reconexion o reinstalacion del servicio, aforo a grandes generadores, instalaciones nuevas y temporales, suministros financados y novedades de los suscriptotes</p>	<p>1.Cargue al sistema de facturacion (módulo SAIMYR EEPP) las lecturas de consumos 2. Actas de visita para la verificacion de desviaciones significativas y modificaciones en los consumos en el sistema de facturacion por inconsistencias o errores detectados en estas revisiones. 3 .Ingreso y registro de cobros en el sistema de facturacion (módulo SAIMYR EEPP) de los formatos de recoleccion de residuos especiales ,suspension o corte del servicio, reconexion o reinstalacion del servicio, aforo a grandes generadores, instalaciones nuevas y temporales, suministros financados y novedades de los suscriptores 4. Liquidación, aprobación, generación y autorización de la facturación en el módulo SAIMYR EEPP 5. Imprimir la factura</p>	H	1.Factura de servicios publicos	Suscriptor y/o usuario
----	--	--	--	---	---------------------------------	------------------------

11	Ente territorial Modulo Saimyr EPP	<ol style="list-style-type: none"> 1. Acuerdo municipal de subsidios y contribuciones para los servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo 2. Informe de subsidios y contribuciones 	1. Elaboración de informe de subsidios y contribuciones	H	Cuenta de Cobro subsidios y contribuciones al Municipio de El Carmen de Viboral	Ente territorial, Proceso Gestion financiera
12	Modulo Saymir EPP	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reporte de usuarios morosos. 2. Resolución interna para recaudo de cartera 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Generar informe de usuarios morosos con dos cuentas vencida 2. Aplicación del proceso de Cobro Persuasivo a usuarios que presenten tres cuentas vencidas 	H	<ol style="list-style-type: none"> 1. Suspensión de servicios 2. Transferencia de la información y documentación del proceso de cobro persuasivo, para continuar con el proceso de cobro coactivo. 	Suscriptor y/o usuarios Area juridica
13	Proceso de Gestión de Servicios Públicos Domiciliarios	<ol style="list-style-type: none"> 1. Procedimiento reducción del Índice de agua No contabilizada- IANC 2. Reporte de conexiones fraudulentas 3. Reporte de medidores obsoletos 4. Reportes de daño en las redes de acueducto 5. Reporte de caudales de salida en la planta de tratamiento de agua potable 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Visitas para identificar conexiones Fraudulentas 2. Iniciar el proceso para la legalización de los servicios públicos 2. Reposición de medidores 3. Reparación de daños en la infraestructura de acueducto 4. Control de fugas visibles y no visibles. 5. Identificar posibles daños en las redes de acueducto 	H	Reduccion del indice IANC	Gestion de servicios publicos, entes de control, Partes interesadas

14	Usuario y/o suscriptor	<ol style="list-style-type: none"> 1. Encuesta Satisfacción presencial en las oficinas de atención al usuario 2. Encuesta de satisfacción en el respaldo de la factura 3. Encuesta de satisfacción por personal externo de la empresa 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar encuestas de satisfacción 2. Consolidar, tabular y analizar los datos. 3. Medición del Indicador de satisfacción del usuario 	V	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informe de resultados de la encuesta de satisfacción 2. Acciones de mejora 	Todos los procesos, Partes interesadas
15	Módulo Saimyr Entes de Control-SSPD	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informe de recaudo y facturación 2. Infome SUI 3. Balance mensual 4. Estadístico de consumos 5. Subsidios y contribuciones 6. Reporte facturado por otros conceptos 7. Solicitud de informes de gestion y control 8. Resolución para reporte de información al SUI 	Elaboracion de Informes de gestion y reportes de informacion al - SUI	V	<p>Informes de control y seguimiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informe CMI. - Informe operaciones reciprocas. - Informe estadístico de usuarios por servicio. - Informe estadístico de consumos. - información respaldo de la factura. - Informe facturado vs recaudado. - Informe PQR'S por servicio. 	Proceso Gestión comercial (facturación) , Proceso Gestión financiera, Partes interesadas, Entes de control

16	Modulos SAIMYR EEPP y PQR Gestión Comercial	<p>Informes de control y seguimiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informe estadístico de usuarios por servicio. - Informe estadístico de consumos. - Informe facturado vs recaudado. - Informe PQR's por servicio. - Reporte de usuarios morosos 	<ol style="list-style-type: none"> 1.Determinar, recopilar y analizar los datos. 2.Realizar seguimiento y medición al proceso (indicadores). 	V	<p>Análisis de la gestión del proceso</p> <p>Indicadores analizados y calculados</p>	Proceso Direccionamiento estratégico, entes de control.
17	Proceso de Direccionamiento estratégico	<ol style="list-style-type: none"> 1.Indicadores analizados y calculados 2.Hallazgos de auditoría 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Análisis de las No conformidades y servicios No conformes 2. Elaboracion de planes de acción 	A	<p>Planes de Mejoramiento</p> <p>Acciones correctivas</p> <p>Acciones de Mejora</p>	Proceso Direccionamiento estratégico, Partes interesadas

REQUISITOS LEGALES Y NORMATIVOS	A:\VIRUS(Temp)\CONTROL INTERNO Y CALIDAD\BASE LEGAL 2018.xlsx
CRITERIOS Y MÉTODOS DE CONTROL	
Riesgos y controles preventivos	http://lacimarrona.terrisoft.co/Login.aspx
Indicadores	http://lacimarrona.terrisoft.co/Login.aspx
DOCUMENTOS ASOCIADOS	
FORMATOS	INTERNOS
Listado maestro de documentos internos hipervínculo	

INDICADORES DE GESTIÓN					
Nombre	Fórmula matemática	Responsable de medición	Toma de datos	Meta	Frecuencia
Nivel de atención de peticiones, quejas y reclamos de los servicios prestados por la empresa	$(\# \text{ de peticiones quejas y reclamos resueltos dentro del termino establecido por servicio}) / (\# \text{ de peticiones, quejas y reclamos recibidos por la prestación del servicio publico}) \times 100$	Atención al Usuario	Datos PQR software Saimyr	90%	Trimestral
Conexiones Nuevas en el Servicio de acueducto, Alcantarillado y aseo	$(\text{Número de solicitudes con respuesta}) / (\text{Número de solicitudes por parte de los usuarios})$	Atención al Usuario	Datos PQR software Saimyr	100%	Semestral
Nivel de satisfacción de los usuarios	$(\text{Puntaje de calificación ente 4 y 5 obtenida en la encuesta de satisfacción}) / (\text{Total encuestas realizadas}) \times 100$	Atención al Usuario	Encuestas realizadas a usuarios en el primer y segundo semestre de cada vigencia	> 90%	Semestral
Eficiencia de Micromedición	$(\text{N}^\circ \text{ micromedidores con consumos acumulados con más de 3000 m3 o con más de 10 años de funcionamiento}) / (\text{N}^\circ \text{ de micromedidores instalados}) \times 100$	Corrdinador Comercial	Datos captura de lecturas software Saimyr	Minimo del 80%	Mensual
Eficiencia del recuado	$(\text{Valor recaudado usuario final}) / (\text{Valor facturado Usuario Final}) \times 100$	Facturación	Datos facturación y recaudo software Saimyr	> 90%	Trimestral

CARACTERIZACIÓN GESTION COMERCIAL

Recuperación de Cartera	(Valor Recuperado en el mes) / (Total Deuda a partir de 3 cuentas vencidas)*100	Facturación	Datos facturación y recaudo software Saimyr	Minimo del 4%	Mensual
Indice de agua No contabilizada	(Volumen producido - volumen facturado) / (Volumen producido)" x 100%	Corrdinador Comercial	Datos consumos facturación software Saimyr y consumos registrados macromedidor en la PTAP	< 30%	Anual
Reclamos de Factutación	(Reclamos que son resueltos en segunda instancia) /(Reclamos recibidos por facturación)	Corrdinador Comercial		<= 4 reclamaciones por facturación resueltas a favor del suscriptor en segunda instancia por cada 1000 supcriptores por año	Mensual