

	<b>PROCEDIMIENTO OPERACIÓN COMERCIAL</b>	Código: P-35-CA
		Versión: 03
		Vigencia: 07-01-2021

## PROCEDIMIENTO OPERACIÓN COMERCIAL

Fecha	Versión	Identificación del Cambio
19-09-2019	01	Emisión inicial del documento
27-11-2019	02	Inclusión de definiciones al procedimiento. Inclusión de: Registro de indicadores de gestión del servicio Registro de toma de lecturas
07-01-2021	03	Numeral 5.2 periodicidad de toma de lecturas de la gestión de facturación

Esteban Huertas Rodríguez <b>Gerente Técnico</b>	Angélica Maldonado Naranjo <b>Gerente Administrativa y Financiera</b>	Diana Patricia Tavera Moreno <b>Gerente General</b>
<b>Elaborado</b>	<b>Revisado</b>	<b>Aprobado</b>



## PROCEDIMIENTO OPERACIÓN COMERCIAL

Código: P-35-CA

Versión: 03

Vigencia: 07-01-2021

### 1. OBJETIVO

Establecer los criterios mínimos para la gestión de los servicios comerciales generados de la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, garantizando el mantenimiento y mejora de la imagen de la Organización en la población atendida.

### 2. ALCANCE

Cada una de las actividades, se ejecuta de acuerdo al alcance contractual definido en los documentos y anexos técnicos del contrato; dicho esto, el procedimiento comprende las actividades de Contratación del Servicio, Gestión de Facturación, Gestión de Recaudo, Gestión Servicio al Cliente, Gestión Medidores.

### 3. DEFINICIONES

- **Medidor:** es un equipo que permite contabilizar el volumen de agua que pasa a través de él.
- **Lectura:** es la identificación en el medidor del consumo de agua en metros cúbicos.
- **Usuarios:** es la persona que tiene el derecho a usar el servicio y el deber de pagar por los consumos que de este uso se derive.
- **Desviación Significativa:** Entiéndase por desviaciones significativas de consumo en el periodo de facturación correspondiente, como los aumentos o reducciones en los consumos, que comparados con los promedios de los últimos tres (3) o seis (6) periodos de facturación, dependiendo si la facturación es bimestral o mensual es una alteración de los consumos promedio que se tienen en un predio.
- **Precritica:** Actividad que consiste en revisar los datos de consumos recolectados en las lecturas para identificar las desviaciones significativas y las anomalías encontradas en campo que ameritan revisión en terreo.
- **Crítica:** Actividad en campo donde se revisan las desviaciones detectadas en la etapa de precritica. (revisión del estado de medidor).
- **Poscritica:** actividad que se realiza posterior a la actividad de crítica en la cual se verifican las desviaciones significativas (posibles fugas).
- **Recaudo:** es el recibo y acopio del dinero que los usuarios deben depositar por cuenta de los consumos reportados del servicio.
- **PQR'S:** peticiones, quejas y reclamos, son las acciones que interpone un usuario o cliente, y las deben ser atendidas por la empresa en los tiempos y bajo el procedimiento definido para ello.

### 4. ÁREAS INVOLUCRADAS

- Comercial
- Técnica

### 5. DEL PROCEDIMIENTO 5.1 CONTRATACIÓN DEL SERVICIO

#### 5.1.1 Nuevos Suscriptores e Independizaciones



## PROCEDIMIENTO OPERACIÓN COMERCIAL

Código: P-35-CA

Versión: 03

Vigencia: 07-01-2021

La Contratación de nuevos clientes y la gestión de las independizaciones se realizan según lo descrito en el Instructivo **IT-33-CA "Contratación del Servicio"**.

Los nuevos clientes, después de cumplir la metodología establecida para la contratación son identificados con un número de póliza, la cual es asignada por el área comercial. Para el caso de las independizaciones se crean tantas pólizas individuales como unidades se independizan.

### 5.1.2 DESVINCULACIÓN DEL SERVICIO

Para que se produzca la desvinculación del servicio es necesario cumplir con los requisitos establecidos en el contrato de condiciones uniformes, bien sea por solicitud o por incurrir en las causales allí especificadas.

### 5.2 GESTIÓN FACTURACIÓN

En esta gestión se realizan diferentes actividades que permiten generar la factura para los clientes. El inicio de esta actividad es la lectura realizada a los medidores de los usuarios lo que permite identificar su consumo, estas lecturas se realizan los primeros tres días cada dos meses.

Con todas las lecturas registradas se procede a iniciar la actividad de facturación, la cual tiene diferentes procesos de control con el fin de verificar que la facturación se entregue al cliente correctamente, estas actividades de verificación son la crítica y la prefacturación. Una vez se ha confirmado que la facturación se encuentra correcta y se han tomado todas las acciones al respecto se procede a la emisión e impresión de las facturas del período, determinando el plazo para su entrega.

La forma detallada para la realización de cada una de las actividades enmarcadas dentro de este proceso se encuentra establecida en el **IT-35 "Instructivo de Facturación"**.

### 5.3 GESTIÓN DE MEDIDORES

La Organización establece permanentemente directrices que aseguran el óptimo estado de los medidores, y que permiten garantizar una medición correcta de los consumos como base de la facturación y el cobro de los servicios a los clientes.

Por lo anterior, la organización programa actividades de revisión de medidores, de acuerdo al **IT-39-CA "Revisión de Medidores"**.

### 5.4 GESTIÓN DEL RECAUDO

Esta operación debe contemplar desde los clientes que se encuentran al día hasta los clientes que nunca hayan cancelado. Sea cual fuere la segmentación y las estrategias aplicadas, es fundamental que se revisen permanente y periódicamente los resultados y que con base en dicho análisis se revalúen para garantizar la mejora continua del proceso.

Siendo consecuentes con lo anterior, generalmente se iniciará con la Gestión Comercial, la cual consiste en buscar el pago del cliente a través de métodos persuasivos bien sea por medios directos o indirectos.



## PROCEDIMIENTO OPERACIÓN COMERCIAL

Código: P-35-CA

Versión: 03

Vigencia: 07-01-2021

Quando la etapa de gestión sea infructuosa, es decir, el cliente no cancela los valores adeudados o no suscribe un convenio de pago, se revisará la viabilidad de las suspensiones.

Para algunos casos que la empresa determine sean estratégicos, puede hacerse el corte del servicio, previo cumplimiento de los requisitos de ley. A pesar de lo anterior y aunque sea una obligación legal efectuar el corte, este se hará solo en los casos puntuales que así se determine dados los volúmenes, costos, gestión administrativa e impacto social que podrían llegar a ocasionar.

La forma detallada para la realización de cada una de las actividades enmarcadas dentro de este proceso se encuentra establecida en el **IT-36 "Instructivo de Recaudo"**.

En cuanto al proceso operativo de recaudo, a través del aplicativo comercial Kagua, el profesional encargado del área técnica, deberá realizar el descargue de los pagos por usuario, con el fin mantener la información actualizada.

La forma detallada para la realización de cada una de las actividades enmarcadas dentro de este proceso se encuentra establecida en el **IT-40 "Grabación de pagos"**.

### 5.5 GESTIÓN CLIENTES

#### 5.5.1 ATENCIÓN DE SOLICITUDES, QUEJAS Y RECLAMOS

Las solicitudes y quejas interpuestas por nuestros clientes son consideradas como una vía de comunicación del cliente con la organización y su tratamiento es descrito en la **IT-34-CA "Gestión de Servicio al Cliente"**.

**Parágrafo:** El Jefe Comercial en el primer trimestre de cada año deberá enviar carta dirigida al Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF, solicitando información sobre los predios a los cuales se les debe aplicar la tarifa especial por ser hogares de bienestar familiar, hogares comunitarios u hogares sustitutos.

### 6. REGISTROS ASOCIADOS AL PROCEDIMIENTO

IT-33-CA Contratación del servicio  
IT-34-CA Gestión servicio al cliente  
IT-35-CA Facturación  
IT-36-CA Recaudo  
IT-39-CA Revisión de medidores  
IT-40-CA Grabación de pagos  
Registro de indicadores de gestión del servicio  
Registro de toma de lecturas

### 7. ANEXOS Y/O ESQUEMAS

No Aplica