

**OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN COMERCIAL EN LA
EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS EMPODITAMA
S.A. E.S.P.**

**YULY CAROLINA NIÑO FLOREZ
LAURA PATRICIA MONROY RODRÍGUEZ
LEINA DARITZA UNIBIO SALCEDO**

MODALIDAD: PRACTICA EMPRESARIAL

**UNIVERSIDAD PEDAGOGICA Y TECNOLOGICA DE COLOMBIA
FACULTAD SECCIONAL SOGAMOSO
ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA
SOGAMOSO**

2018

TÍTULO

**OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN COMERCIAL EN LA
EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS EMPODUITAMA
S.A. E.S.P.**

19 de 02 del 2018

EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE DUITAMA S.A.
E.S.P

“EMPODUITAMA S.A. E.S.P.”

YULY CAROLINA NIÑO FLOREZ
LAURA PATRICIA MONROY RODRÍGUEZ
LEINA DARITZA UNIBIO SALCEDO

ANA DORIS GUZMAN DIAZ

Subgerente administrativa y financiera EMPODUITAMA S.A. E.S.P.

Coordinador de la práctica empresarial

BELSSY ENITH RICAURTE BALLESTEROS

Docente U.P.T.C.

Directora trabajo de grado - modalidad práctica empresarial

CONTENIDO

INTRODUCCION	1
1. PROBLEMA	3
1.1 Planteamiento del problema.....	3
1.2 Formulación del problema	6
1.3 Sistematización del problema	6
2. OBJETIVOS.....	7
2.1 OBJETIVO GENERAL.....	7
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	7
3. JUSTIFICACIÓN.....	8
4. MARCO REFERENCIAL	9
4.1 MARCO TEÓRICO.....	9
4.1.1 TEORÍA DE SISTEMAS.....	9
4.1.2 TEORÍA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	10
4.1.3 TEORÍA DE GESTIÓN DE CALIDAD	12
4.1.4 TEORIA DE CONTROL	13
4.2 MARCO CONCEPTUAL	15
4.3 MARCO LEGAL	19
4.4 MARCO INSTITUCIONAL	20
4.4.1. NATURALEZA JURÍDICA	20
4.4.1.2 ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA Y OPERATIVA	20
4.4.1.3. DIRECCIÓN ESTRATÉGICA	21
5. METODOLOGÍA	23
5.1 TIPO DE ESTUDIO	23
5.2 METODO DE INVESTIGACION	23
5.3 FUENTES DE RECOLECCION DE INFORMACION	23
5.3.1 Primarias.....	23
5.3.2 Secundarias	23
6. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS.....	24
6.1. Cronograma.	24
6.2 Presupuesto	25
7. DESCRIPCION DEL PROCESO DE GESTION COMERCIAL.....	26

8. DIAGNOSTICO DEL PROCESO DE GESTION COMERCIAL.....	28
9. MATRIZ DOFA PROCESO DE GESTION COMERCIAL	30
10. ESTADO INICIAL DE CARTERA	31
11. RESULTADOS DE LA VERIFICACION DEL ESTADO ACTUAL DEL SERVICIO DE LOS USUARIOS REPORTADOS CON DEUDA EN EL SISTEMA.	33
11.1 VERIFICACION DEL ESTADO ACTUAL DEL SERVICIO DE LOS USUARIOS ACTIVOS CON DEUDA MAYOR A 10 MESES.....	33
11.2 VERIFICACION DEL EL ESTADO ACTUAL DEL SERVICIO DE LOS USUARIOS SUSPENDIDOS DE TEMPORALMENTE.....	36
11.3 CASOS ESPECIALES.....	38
12. SITUACIÓN INICIAL NOVEDADES DE FACTURACIÓN	39
13. NOVEDADES EN LA FACTURACION	41
13.1 MEDIDORES CAMBIADOS	42
13.2 VARIACIÓN EN EL CONSUMO	44
13.3 VARIACION EN LA FACTURACION	45
13.4 INGRESO POR VENTA E INSTALACIÓN DE MEDIDORES.....	46
14. DOCUMENTACION DE LOS PROCEDIMIENTOS DE GESTION COMERCIAL ...	46
14.1 PROCEDIMIENTO DE FRAUDULENTAS Y CLANDESTINAS	48
14.2 PROCEDIMIENTO DE GESTION DE CARTERA	52
14.3 PROCEDIMIENTO DE RECONEXION	57
14.4 PROCEDIMIENTO SUSPENSION DEL SERVICIO	62
14.5 PROCEDIMIENTO ACUERDOS DE PAGO.....	67
14.6 PROCEDIMIENTO ANALISIS DE LECTURAS.....	71
15. FORMATOS	74
15.1 FORMATO F-GCL-02 IDENTIFICACION DEUDORES PARA SUSPENSION. 74	
15.2 FORMATO F-GCL-03 REGISTRO DE RECONEXION.	75
15.3 ACTA DE VISTA.	76
15.4 CAMBIO DE MEDIDOR	77
15.5 FORMATO RECUPERACION DE m ³ DEJADOS DE FACTURAR.	78
16. INSTRUCTIVOS	78
16.1 CALCULO DE CONSUMOS NO FACTURADOS.....	79
16.2 INSTRUCTIVO I-GCL-01 INSTRUCTIVO SUSPENSIONES Y CORTES.....	81
17. MANUAL	83

17.1 MANUAL DE POLITICAS DE CARTERA.	83
18. CONCLUSIONES.....	89
19. RECOMENDACIONES	91

INTRODUCCION

EMPODUITAMA S.A. E.S.P. es una empresa de carácter oficial que presta el servicio de acueducto y alcantarillado en el municipio de Duitama-Boyacá, esta entidad está comprometida con la transparencia de la administración pública para garantizar una gestión eficiente e integra de los recursos teniendo en cuenta el sistema de gestión de calidad para todos los procesos en los que se estructura.

Gestión comercial es uno de los procesos más relevantes para la organización, es allí donde se tiene contacto directo con el usuario lo cual permite establecer peticiones, quejas y reclamos frecuentes, novedades en la prestación del servicio, comportamientos de pago y falencias del proceso, una de las tareas principales a cargo del profesional especializado del área de comercialización es el manejo y recaudo oportuno de cartera para que los ingresos de la entidad no se vean afectados y consecuentemente el nivel de ejecución de proyectos, en este proceso se enfocó la práctica empresarial para estudiantes de contaduría pública efectuada del 4 de julio al 4 de noviembre de 2017.

Las características principales que se evidenciaron en el proceso son: medidores que no registraban el consumo real de los usuarios, clandestinidad y fraude en las conexiones de acueducto, incumplimiento de acuerdos de pago, elevados niveles de cartera y falta de seguimiento al análisis de lecturas erróneas.

El presente trabajo pretende ofrecer la forma de optimizar el proceso de gestión comercial desde el sistema de gestión de calidad para solucionar estas problemáticas y establecer la documentación que oriente la mejor forma de

realizar las funciones con el fin de obtener la satisfacción del cliente y el logro de los resultados que se pretenden alcanzar por la organización.

Las prácticas profesionales benefician en gran medida a las empresas porque tienen a su disposición conocimientos actualizados, personal capacitado que aporta ideas para la gestión de proyectos y que repercuten en los resultados de la entidad.

Desarrollar por parte de los estudiantes labores específicas mediante su vinculación a una organización les permite complementar su formación académica, ampliar sus competencias, adquirir experiencia, adaptarse a las necesidades del entorno y aportar su conocimiento para la mejora continua de los procesos, este acercamiento entre la universidad y el sector empresarial a través de la firma de convenios aumenta las posibilidades de inserción en el mundo laboral a sus profesionales.

1. PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

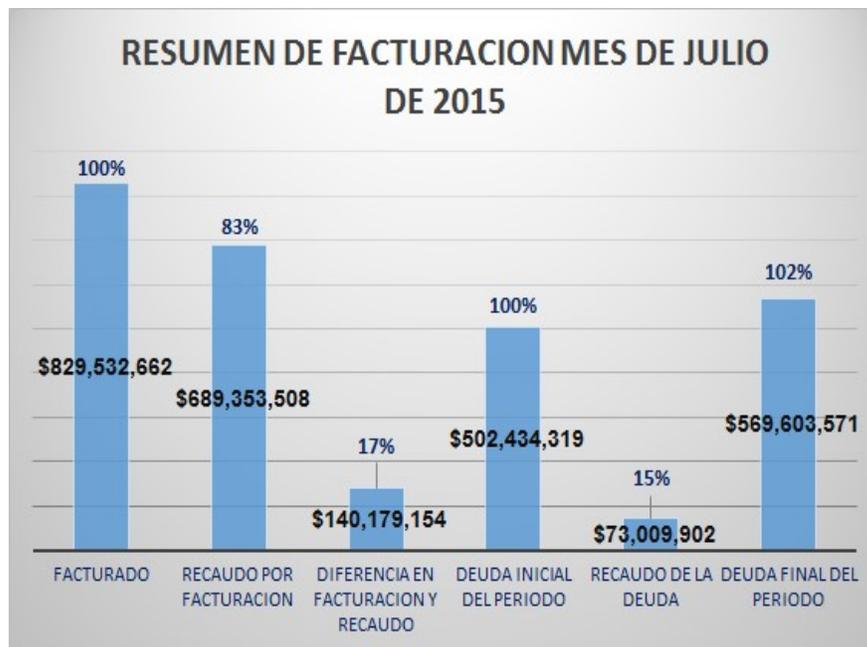
La Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios Empoduitama S.A. E.S.P., es una empresa de carácter oficial del orden municipal descentralizada con autonomía administrativa y financiera, vigilada por la Superintendencia de servicios Públicos Domiciliarios, dada las características de este tipo de empresas su principal fuente de financiación corresponde a la gestión financiera involucrando facturación y recaudo, funciones que realiza el proceso de Gestión Comercial en la entidad y que incide en la prestación del servicio.

Actualmente, EMPODUITAMA S.A. E.S.P. cuenta con un proceso de gestión Comercial ineficiente, ya que se ha observado que no satisface las necesidades de los usuarios en cuanto a la prestación del servicio, pues no tiene personal suficiente para realizar actividades como dar respuesta a peticiones quejas y reclamos, análisis de desviaciones significativas y lecturas críticas, generación y distribución de facturas, instalación de medidores y cobros diferidos, lo que genera tardanza en la realización de suspensiones, cortes y reconexiones, deficiencia en la detección oportuna de conexiones clandestinas y fraudulentas, disminuyendo así el flujo de recursos, la cobertura del servicio, la satisfacción de las partes interesadas y se producen retrasos en las respuestas de las PQRs que podrían ocasionar problemas jurídicos y sanciones para la empresa.

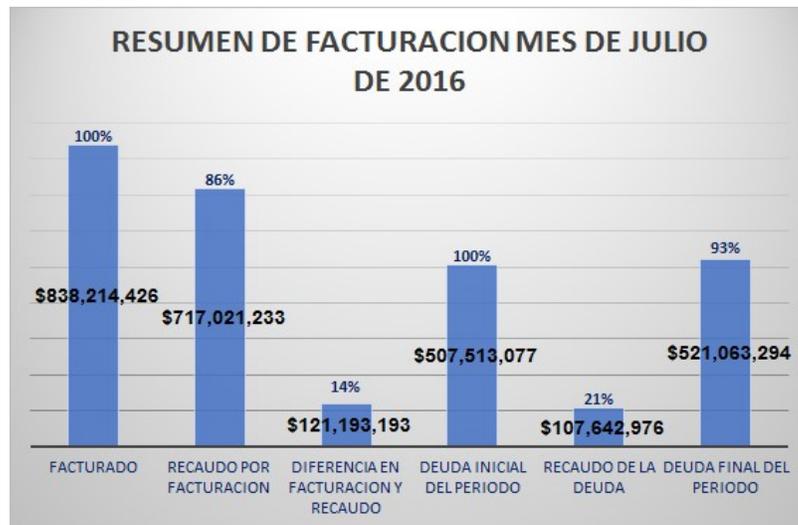
Además de las problemáticas mencionadas, un factor que afecta directamente el proceso de comercialización, es la falta de una base de datos de suscriptores real, confiable y actualizada que permita adelantar programas y proyectos de mejora continua.

La falta de gestión en el área comercial se ve reflejada en los recursos monetarios producto del recaudo de facturación y cobro de cartera, cabe resaltar que la entidad en sus años de funcionamiento no ha logrado que el ciclo contable coincida con el ciclo comercial presentado entre 15 a 20 días de diferencia en cierres, por ello la información que reporta cada una de las áreas sobre ingresos y cobros es distinta.

La cartera de la entidad con corte a julio de 2017 refleja un valor de \$468.094.729 adeudados por 2685 suscriptores según la base de datos suministrada por el profesional especializado del área de comercialización, a continuación se expone el resumen de facturación con base en estadísticas del mes de julio del año 2015 y 2016 , de lo cual se puede analizar que la entidad no implementa estrategias adecuadas de cobro, por ejemplo, para el año 2015 inicia el periodo de julio con una deuda de \$502.434.319, la efectividad en el recaudo de cartera es tan solo del 15% en el mes y el recaudo por facturación llega al 83% por ello la deuda aumenta para el siguiente periodo en un 2% contrario a las políticas internas de la entidad en que se pretende disminuir la morosidad periodo a periodo.



Fuente: Autores.



Fuente: Autores.

Para el año 2016 en el mes de julio la situación respecto a la gestión comercial es similar, inicia el periodo con una deuda de \$505.513.077, la efectividad en el recaudo de cartera fue del 21% en el mes y el recaudo por facturación llegó al 86%, es decir, la deuda disminuyó al final de ese periodo en un 7%, en conclusión, si la meta deseada es conllevar al proceso al logro de los objetivos institucionales, es necesario crear e implementar herramientas que mejoren los resultados, en términos monetarios y de satisfacción al usuario porque no se evidencia una gran variación porcentual de los recaudos periodo a periodo.

Por las razones expuestas se evidencia que el problema del manejo de cartera influye significativamente en la empresa y amerita realizar un estudio detallado que permita plantear estrategias de mejora continua en el proceso de gestión comercial.

1.2 Formulación del problema

¿Cómo incrementar la efectividad en el proceso de gestión comercial en la empresa de Servicios Públicos Domiciliarios EMPODUITAMA S.A. E.S.P.?

1.3 Sistematización del problema

- ¿Cuál es el estado actual del proceso de gestión comercial en la empresa EMPODUITAMA S.A. E.S.P?
- ¿Cuáles son los procedimientos y actividades que actualmente implementa el proceso de gestión comercial en EMPODUITAMA S.A. E.S.P?
- ¿cómo identificar si la información que refleja el sistema corresponde al estado actual de los suscriptores de EMPODUITAMA S.A. E.S.P?
- ¿cómo establecer herramientas de mejora continua para el proceso de gestión comercial de EMPODUITAMA S.A. E.S.P?

2. OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GENERAL

Optimizar el proceso de gestión comercial en la empresa de servicios públicos domiciliarios EMPODUITAMA S.A. E.S.P.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Realizar un diagnóstico de la situación actual del proceso de gestión comercial en la empresa EMPODUITAMA S.A. E.S.P.
- Caracterizar los procedimientos y actividades que se realizan en el proceso de gestión comercial en la empresa EMPODUITAMA S.A. E.S.P.
- Realizar visitas de verificación para confrontar la información de la base de datos con el estado actual de los suscriptores, identificando las novedades que afectan el proceso de gestión comercial.
- Documentar los procedimientos de gestión para el proceso de gestión comercial en el manejo de cartera y novedades en facturación con base en la ISO 9001.

3. JUSTIFICACIÓN

La empresa tiene como propósito prestar servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado atendiendo a lo preceptuado en la Ley 142 de 1994 en cuanto a los principios generales de la prestación de servicios públicos domiciliarios como son: Continuidad, calidad y cobertura.

Con este proyecto se diseñará un conjunto de procedimientos con base en la norma ISO 9001, que al ser implementados contribuirán a la optimización del proceso de gestión comercial en el manejo de cartera y novedades en facturación beneficiando directamente a la empresa ya que se mejora la ejecución de las actividades, se contribuye a la efectividad en otros procesos que se encuentran interrelacionados (Jurídica, técnica, redes, sistemas, entre otros) , en términos financieros se incrementa la liquidez de la organización producto del recaudo oportuno por conceptos de facturación y cartera con el fin de desarrollar programas y proyectos de aumento en la cobertura del servicio lo que incrementará los ingresos a futuro, otro de los resultados de la implementación es que la entidad sea certificada en sistemas de gestión de calidad y en consecuencia cumpla con sus objetivos institucionales.

El beneficio social es un determinante para medir la gestión de un proceso por ello si la empresa encamina unos recursos y esfuerzos para mejorar su área comercial los usuarios y la comunidad en general verán el cambio en la organización, mejorando los tiempos de respuesta a peticiones, quejas y reclamos, la calidad del servicio, la entrega de facturación, las reconexiones serán eficientes y no excederán el plazo máximo delimitado por ley (24 horas), en caso de presentar alguna irregularidad con las lecturas o con los medidores el área comercial alertara oportunamente al usuario sobre la situación para que su factura refleje un valor equivalente a su consumo real.

La utilidad de desarrollar el proyecto se extiende a otras empresas de servicios públicos domiciliarios que podrán seguir el modelo de gestión diseñado para EMPODUTAMA S.A. E.S.P

4. MARCO REFERENCIAL

4.1 MARCO TEÓRICO

4.1.1 TEORÍA DE SISTEMAS

En un sentido amplio, la Teoría General de Sistemas (TGS) se presenta como una forma sistemática y científica de aproximación y representación de la realidad y, al mismo tiempo, como una orientación hacia una práctica estimulante para formas de trabajo transdisciplinarias.

En tanto paradigma científico, la TGS se caracteriza por su perspectiva holística e integradora, en donde lo importante son las relaciones y los conjuntos que a partir de ellas emergen. En tanto práctica, la TGS ofrece un ambiente adecuado para la interrelación y comunicación fecunda entre especialistas y especialidades. Bajo las consideraciones anteriores, la TGS es un ejemplo de perspectiva científica (Arnold & Rodríguez, 1990a). En sus distinciones conceptuales no hay explicaciones o relaciones con contenidos preestablecidos, pero sí con arreglo a ellas podemos dirigir nuestra observación, haciéndola operar en contextos reconocibles.

Los objetivos originales de la Teoría General de Sistemas son los siguientes:

- a) Impulsar el desarrollo de una terminología general que permita describir las características, funciones y comportamientos sistémicos.
- b) Desarrollar un conjunto de leyes aplicables a todos estos comportamientos y, por último,
- c) Promover una formalización (matemática) de estas leyes.

La primera formulación en tal sentido es atribuible al biólogo Ludwig von Bertalanffy (1901-1972), quien acuñó la denominación "Teoría General de Sistemas". Para él, la TGS debería constituirse en un mecanismo de integración entre las ciencias naturales y sociales y ser al mismo tiempo un instrumento básico para la formación y preparación de científicos.

Sobre estas bases se constituyó en 1954 la Society for General Systems Research, cuyos objetivos fueron los

Siguientes:

- a) Investigar el isomorfismo de conceptos, leyes y modelos en varios campos y facilitar las transferencias entre aquellos.
- b) Promoción y desarrollo de modelos teóricos en campos que carecen de ellos.

- c) Reducir la duplicación de los esfuerzos teóricos
- d) Promover la unidad de la ciencia a través de principios conceptuales y metodológicos unificadores.

Como ha sido señalado en otros trabajos, la perspectiva de la TGS surge en respuesta al agotamiento e inaplicabilidad de los enfoques analítico-reduccionistas y sus principios mecánico-causales (Arnold & Rodríguez, 1990b). Se desprende que el principio clave en que se basa la TGS es la noción de totalidad orgánica, mientras que el paradigma anterior estaba fundado en una imagen inorgánica del mundo.¹

CONTRIBUCIÓN DE LA TEORÍA DE SISTEMAS

Esta teoría ayuda a comprender que la empresa EMPODUTAMA S.A. E.S.P. es un sistema, que a su vez se compone de subsistemas que se encuentran relacionados entre sí por ejemplo jurídica, comercialización, redes, área de sistemas, contabilidad, tesorería, presupuesto y otros que en su conjunto permiten el funcionamiento de la organización, por ello si uno de los elementos del sistema tiene fallas y si se da una mejora en los puntos críticos las consecuencias se verán directamente en los resultados.

Tomar esta teoría como base sirve para generar una serie de actividades coordinadas en el proceso comercial para lograr la calidad de los servicios que se ofrecen al usuario, es decir, planear, controlar y mejorar aquellos elementos de la gestión comercial que influyen en el cumplimiento de la prestación del servicio y en el logro de la satisfacción del cliente.

4.1.2 TEORÍA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

En Colombia las entidades públicas actúan en representación del estado, quien les otorga facultades que se encuentran enmarcadas en la ley 489 de 1998 con el fin de actuar de la mejor manera frente a los terceros en asuntos que les hayan sido expresamente asignados.

Precisión de las características del concepto de Administración Pública.

Desde las civilizaciones antiguas las sociedades humanas han debido suministrar los recursos con los cuales hacían y hacen frente a sus constantes necesidades. Inicialmente el grupo que controlaba el poder en la comunidad era el mismo que determinaba cuál era la mejor forma de satisfacer los requerimientos comunales. Hasta el siglo XVIII, como hemos explicado, la idea

¹ UNIVERSIDAD DE CHILE. Teoría de sistemas.[en línea]<http://www.facso.uchile.cl/publicaciones/moebio/03/frprinci.htm>[citado el 8 julio]

de Estado se encontraba confundida con la persona del monarca, baste recordar la frase de Luis XV, con la cual se ilustra el fenómeno de plenipotencia al ser él, el máximo exponente del absolutismo: “El Estado soy yo”.

Con el advenimiento de la Ilustración en occidente, la precisión de los elementos que integran el Estado moderno, tal y como hoy lo conocemos, se conformaron plenamente.

El gobierno se entendió, a partir de las ideas de los filósofos políticos de la época, sólo como uno de los elementos del fenómeno estatal, al cual, la población que es la esencia de la existencia del Estado, le puede organizar, estructurar y modificar para lograr el beneficio de la sociedad.

Hoy la mayor parte de los Estados del orbe han conformado su estructura gubernamental según las pautas de la división de poderes; que fue la respuesta que Montesquieu encontró para ofrecer una solución al absolutismo despótico que privó en Europa hasta el fin de la edad Media.

Así en su obra, Montesquieu explica que la diversidad de actividades que el monarca efectúa al realizar su gobierno, se encuentran bien definidas, y pueden resumirse en tres: la actividad legislativa, la actividad ejecutiva y la actividad judicial, las cuales han quedado precisadas en el capítulo antecedente.

Indicamos también que Montesquieu mencionaba que para evitar el absolutismo, y consecuentemente las arbitrariedades cometidas por los reyes, lo deseable es que esas tres funciones, quedarán depositadas para su ejercicio, en tres órganos, la legislativa en el Congreso, la ejecutiva en el rey, y la judicial en la Suprema Corte de Justicia, y que es a esto a lo que se conoce comúnmente como división de poderes.

Respecto a la función ejecutiva, depositada en nuestro Estado en la persona del Presidente de la República, consideramos que dicha función debe ser conceptuada como función administrativa; a continuación estudiaremos porque es más adecuado usar el término de administración pública para explicar la actividad del poder Ejecutivo, así como de las teorías que explican a esta misma definición²

² JUAN CARLOS GORDILLO CABELLERO. Teoría de la administración pública en [línea]<https://www.academia.edu/7683255/Teor%C3%ADa_de_la_Administraci%C3%B3n_P%C3%BAblica>

CONTRIBUCIÓN DE LA TEORÍA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

El acceso al servicio de agua potable y al saneamiento básico es una necesidad y la vez un derecho de todo ciudadano por ello la función del estado es garantizar que el servicio sea prestado de la mejor manera a cada individuo, esta función es delegada a otras entidades, tal es el caso de EMPODUITAMA S.A. E.S.P. para que en nombre del gobierno se logre el propósito dado.

Esta teoría permite entender la esencia de la empresa y del proyecto a desarrollar, no solo es optimizar la forma de satisfacer las necesidades ciudadanas, es indispensable mantener un control sobre los recursos del estado por su magnitud y que finalmente pertenecen a todos, además la entidad posee un carácter de responsabilidad social y en la medida en que su gestión sea eficiente aportara al dinamismo económico de la región y del país.

4.1.3 TEORÍA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Joseph Moses Juran considera que la calidad consiste en dos conceptos diferentes, pero relacionados entre sí:

Una forma de calidad está orientada a los ingresos, y consiste en aquellas características del producto que satisfacen necesidades del consumidor y, como consecuencia de eso producen ingresos. En este sentido, una mejor calidad generalmente cuesta más.

Una segunda forma de calidad estaría orientada a los costes y consistiría en la ausencia de fallas y deficiencias. En este sentido, una mejor calidad generalmente cuesta menos.

El enfoque de Juran sobre la administración de calidad se basa en lo que él llamó trilogía de Juran, que divide el proceso de administración de calidad en tres etapas: planeación de la calidad, control de la calidad y mejora de la calidad.

La importancia del pensamiento de Juran radica en su creencia de que hay más factores que influyen en la calidad que las pruebas del producto a posteriori en busca de defectos, enfatizando en el lado humano.

Lo que él quería comunicar es que en lugar de esperar que los productos estuvieran terminados para proceder a encontrar los defectos, se debía analizar todo el proceso de producción con el ánimo de prevenir en lugar de corregir,

además, su pensamiento se orienta hacia la no delegación de la calidad, sino que la calidad debe darse por autonomía, cada empleado, desde el gerente hasta el personal de planta debe tener como meta la calidad en lo que hace, individualmente y en equipos, a esto se le conoce como auto supervisión.³

CONTRIBUCIÓN DE LA TEORÍA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Aplicar esta teoría al administrar los recursos que se tienen en el área comercial de EMPODUITAMA S.A. E.S.P. permite corregir el proceso para prestar un servicio eficiente con base en las desviaciones detectadas y las inconformidades del usuario, con el fin de sistematizar y evitar la repetición innecesaria de las actividades.

Perfeccionar la planeación del trabajo mediante mejoras en el corto plazo aumenta la productividad y refleja resultados visibles, enriquece la comunicación entre las áreas, ayuda a que los funcionarios posean un sentido de pertenencia orientado a la productividad operacional, a la satisfacción social y a la mejora de la imagen corporativa.

4.1.4 TEORIA DE CONTROL

El Control es el último paso en el proceso de la administración. Sin embargo, el valor de su función radica en su relación con las actividades de “Planeación y Delegación”, permite asegurarse de que tanto las acciones que presuntamente se deben llevar a cabo, como los objetivos que habrán de alcanzar están siendo, realizados y alcanzados, respectivamente. Existen 3 pasos tipos de control claramente identificados:

Control Preventivo: Es el tipo de control más deseable ya que evita los problemas antes de que estos ocurran. Se aplica antes de que se desempeñe una actividad y va dirigido hacia el futuro.

Control Concurrente: Como dice su nombre, sucede al mismo tiempo que transcurre una actividad. Cuando el control es instituido al mismo tiempo que se lleva a cabo una labor se puede hacer una corrección de los problemas antes de que resulten muy costosos.

³FILOSOFIA JOSEPH DURAN. [en línea]
<<http://maestrosdelacalidadop100111.blogspot.com.co/2012/09/filosofia-joseph-juran.html>> [citado el 10 de agosto de 2017]

Control de Retroalimentación: Ocurre una vez que haya concluido la actividad. Hace uso de la información de los resultados anteriores para corregir las posibles desviaciones futuras a partir de un estándar aceptable. ⁴

CONTRIBUCIÓN DE LA TEORÍA DE CONTROL

Monitorear de principio a fin el desarrollo de las actividades propias del proceso de gestión comercial de EMPODUTAMA S.A. E.S.P es de gran importancia porque sirve para evaluar y corregir el desempeño, mide el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos para el área, así como los resultados producto de la toma de decisiones y de la implementación de nuevas herramientas de gestión.

A través del control se logran formas de conducta de los trabajadores, se da un valor agregado a la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado en términos de calidad, el análisis periódico y los registros históricos son el soporte de la gestión y permiten comprender los cambios en el corto y largo plazo.

⁴CONTROL EMPRESARIAL. [en línea] <<http://aelg26.blogspot.com.co/2012/10/control-empresarial-importancia.html>> [citado el 10 de agosto de 2017]

4.2 MARCO CONCEPTUAL

ACOMETIDA DE ACUEDUCTO: Derivación de la red local de acueducto que se conecta al registro de corte en el inmueble. En edificios de propiedad horizontal o condominios la acometida llega hasta el registro de corte general.⁵

ACOMETIDA DE ALCANTARILLADO: Derivación que parte de la caja de inspección y llega hasta el colector de la red local.⁶

ACOMETIDA CLANDESTINA O FRAUDULENTA: Acometida o derivación de acueducto o alcantarillado no autorizada por la entidad prestadora del servicio.⁷

La diferencia entre estos dos conceptos recae en que la conexión fraudulenta es el delito que hacen los suscriptores de la empresa, caso contrario con la conexión clandestina en donde no se tiene contrato establecido con la entidad prestadora de servicios públicos.

AFORADOR: es la persona encargada de tomar la lectura reflejada en el instrumento de medición, generar y distribuir las facturas.⁸

AFORO DE AGUA: Es el procedimiento por medio del cual se mide o estima la cantidad de agua que normalmente utiliza un usuario.⁹

CALIDAD: Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos, es decir, con la necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.¹⁰

CONSUMO: Cantidad del servicio recibido por un usuario en un periodo determinado y registrado en un medidor. Cuando exista medidor, el consumo se determina por la diferencia entre la lectura actual y la anterior, siempre y cuando el medidor funcione correctamente. En caso contrario, se acude a promedios anteriores del mismo usuario o de usuarios en condiciones similares.¹¹

⁵Presidente de la república de Colombia. Decreto 302 de 2000 Nivel Nacional [en línea] <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=4636>

⁶ Ibid.

⁷ Ibid.

⁸ Ibid.

⁹ Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico. Resolución 162 de 2001. [en línea] http://www.mincit.gov.co/loader.php?IServicio=Documentos&IFuncion=verPdf&id=68203&name=Resolucion_162_de_2001.pdf&prefijo=file. Pág. 3.

¹⁰ NORMA TÉCNICA NTC-ISO COLOMBIANA 9000. [en línea] <https://www.usco.edu.co/contenido/ruta-calidad/documentos/anexos/65-NTC%20ISO%209000-2005.pdf> pág. 9.

¹¹ Contraloría departamental del Tolima. Procedimiento auditoria e informe del medio ambiente. [en línea]

CONSUMO BÁSICO: Es aquel que se destina a satisfacer las necesidades básicas de las familias. Para cada servicio, el consumo básico será el que defina la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.¹²

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES: constituye el instrumento por excelencia para que usuarios y prestadores puedan ejercer sus derechos y deberes dentro de la relación que surge de la prestación de un servicio público domiciliario. Tal característica implica que, para todos aquellos eventos en los que pueda llegar a ser necesario, el contrato debe ser una herramienta clara y ágil, para que las partes cuenten con información veraz y oportuna sobre las reglas y procedimientos que deben surtir en cada evento posible.¹³

CORTE DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO: Pérdida del derecho al servicio que implica retiro de la acometida y del medidor de acueducto.¹⁴

DEFRAUDACIÓN DE FLUIDOS: El que mediante cualquier mecanismo clandestino o alterando los sistemas de control o aparatos contadores, se apropie de energía eléctrica, agua, gas natural, o señal de telecomunicaciones, en perjuicio ajeno.¹⁵

DERIVACIÓN FRAUDULENTE: Conexión realizada a partir de una acometida, o de una red interna o de los tanques de un inmueble independiente, que no ha sido autorizada por la entidad prestadora del servicio.¹⁶

ENFOQUE BASADO EN PROCESOS: conjunto de actividades que están interrelacionadas y que pueden interactuar entre sí. Estas actividades transforman los elementos de entrada en resultados, para ello es esencial la asignación de recursos.¹⁷

http://www.contraloriatolima.gov.co/web2/images/stories/2013/sistema_gestion_calidad/pcf_04_informe_medio_ambiente.pdf pág. 9.

¹² Presidente de la Republica de Colombia. Decreto Único Reglamentario 1077 de 2015 Nivel Nacional [en línea] <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=62512>. Artículo 2.3.4.1.1.1

¹³ CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES [en línea] <https://www.essa.com.co/site/clientes/es-es/legislaci%C3%B3n/normatividad/condicionesuniformes.aspx>

¹⁴ Presidente de la república de Colombia. Decreto 302 de 2000 Nivel Nacional [en línea] <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=4636>

¹⁵ SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS. CONCEPTO 859 DE 2008 [en línea] https://www.redjurista.com/Documents/concepto_859_de_2008_superintendencia_de_servicios_publicos_domiciliarios.aspx#/

¹⁶ Presidente de la república de Colombia. Decreto 302 de 2000 Nivel Nacional [en línea] <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=4636>

¹⁷ ENFOQUE BASADO EN PROCESOS. [en línea] <http://www.nueva-iso-9001-2015.com/2014/11/iso-9001-entendiendo-enfoque-basado-procesos/>

FACTURACIÓN: Operación técnica de la gestión financiera mediante la cual, dentro del marco de un acuerdo, una empresa especializada gestiona las «cuentas de clientes» de las empresas, adquiere sus cuentas acreedoras y se hace cargo del cobro de las mismas, corriendo con el riesgo de las pérdidas sufridas si los deudores rehúsan el pago de tales cuentas.¹⁸

FACTURA DE SERVICIOS PÚBLICOS: Es la cuenta que la entidad prestadora de servicios públicos entrega o remite al usuario o suscriptor, por causa del consumo y demás servicios inherentes al desarrollo de un contrato de prestación de servicios públicos.¹⁹

GESTIÓN DE LA CALIDAD: Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad, a la dirección y control, en lo relativo a la calidad, generalmente incluye el establecimiento de la política de la calidad y los objetivos de la calidad, la planificación de la calidad, el control de la calidad, el aseguramiento de la calidad y la mejora de la calidad.²⁰

INDEPENDIZACIÓN DEL SERVICIO: Nuevas acometidas que autoriza la entidad prestadora del servicio para atender el servicio de una o varias unidades segregadas de un inmueble. Estas nuevas acometidas contarán con su propio equipo de medición previo cumplimiento de lo establecido en el reglamento interno o en el contrato de condiciones uniformes.²¹

SERVICIO COMERCIAL: Es el servicio que se presta a predios o inmuebles en donde se desarrollan actividades comerciales de almacenamiento o expendio de bienes, así como gestión de negocios o ventas de servicios y actividades similares, tales como almacenes, oficinas, consultorios y demás lugares de negocio.²²

SERVICIO RESIDENCIAL: Es el servicio que se presta para el cubrimiento de las necesidades relacionadas con la vivienda de las personas.²³

SERVICIO ESPECIAL: Es el que se presta a entidades sin ánimo de lucro que reciban donaciones de entidades oficiales de cualquier orden, o que éstas últimas hayan participado en su constitución, también se incluyen las instituciones de beneficencia, las culturales y las de servicios sociales. La

¹⁸ ECONOMIA48.COM. ¿Qué es la facturación?[en línea]<http://www.economia48.com/spa/d/facturacion/facturacion.htm>

¹⁹ Presidente de la república de Colombia. Decreto 302 de 2000 Nivel Nacional [en línea]
<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=4636>

²⁰ NORMA TÉCNICA NTC-ISO COLOMBIANA 9000. [en línea]
<https://www.usco.edu.co/contenido/ruta-calidad/documentos/anexos/65-NTC%20ISO%209000-2005.pdf> pág. 11

²¹ Presidente de la república de Colombia. Decreto 302 de 2000 Nivel Nacional [en línea]
<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=4636>

²² *Ibíd.*

²³ *Ibíd.*

entidad prestadora expedirá una resolución interna en la cual hará una clasificación de los usuarios pertenecientes a esta categoría de servicio.²⁴

SERVICIO INDUSTRIAL: Es el servicio que se presta a predios o inmuebles en los cuales se desarrollen actividades industriales que corresponden a procesos de transformación o de otro orden.²⁵

SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS: Son los servicios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica, telefonía pública básica conmutada, telefonía móvil rural, y distribución de gas combustible.²⁶

SERVICIO OFICIAL: Es el que se presta a las entidades de carácter oficial, a los establecimientos públicos que no desarrollen permanentemente actividades de tipo comercial o industrial, a los planteles educativos de carácter oficial de todo nivel; a los hospitales, clínicas, centros de salud, ancianatos, orfanatos de carácter oficial.²⁷

SUSCRIPTOR: Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos.²⁸

USUARIO: Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público domiciliario, bien como propietario del inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio. A este último usuario se denomina también consumidor.²⁹

²⁴ *Ibíd.*

²⁵ *Ibíd.*

²⁶ Congreso de Colombia. Ley 142 de 1994 artículo 14 [en línea]
<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=2752>

²⁷ *Ibíd.*

²⁸ Congreso de Colombia. Ley 142 de 1994 artículo 14 [en línea]
<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=2752>

²⁹ *Ibíd.*

4.3 MARCO LEGAL

LEY 142 DE 1994: Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones.³⁰

LEY 489 DE 1998: por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.³¹

LEY 599 DE 2000: Por la cual se expide el Código Penal; específicamente en su artículo 256 que trata la defraudación de fluidos.³²

LEY 689 DE 2001: Por la cual se modifica parcialmente la Ley 142 de 1994.³³

DECRETO 1842 DE 1991: por el cual se expide el Estatuto Nacional de Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios.³⁴

DECRETO 302 2000: Por el cual se reglamenta la Ley 142 de 1994, en materia de prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado.³⁵

RESOLUCIÓN CRA 413 DE 2006: por la cual se señalan criterios generales, de acuerdo con la ley, sobre abuso de posición dominante en los contratos de servicios públicos, y sobre la protección de los derechos de los usuarios, para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.³⁶

³⁰Congreso de la República de Colombia. LEY 142 de 1994 [en línea]<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=2752> [citado el 20 de julio].

³¹Congreso de la República de Colombia. LEY 489 DE 1998 [en línea]<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=186> [citado el 20 de julio].

³²Congreso de la República de Colombia. LEY 599 DE 2000 [en línea]<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=6388> [citado el 20 de julio].

³³Congreso de la República de Colombia. LEY 689 DE 2001 [en línea]<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=4633> [citado el 20 de julio].

³⁴El Presidente de la República de Colombia. DECRETO 1842 DE 1991 [en línea]<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=3357> [citado de 20 de julio]

³⁵ El Presidente de la República de Colombia. DECRETO 302 DE 2000 [en línea]<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=4636>

³⁶La comisión de regulación de agua potable y saneamiento básico. RESOLUCIÓN CRA 413 DE 2006 [en línea] <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=22677> [citado el 20 de julio]

ISO 9001: Es una norma de sistemas de gestión de la calidad (SGC) reconocida internacionalmente.³⁷

4.4 MARCO INSTITUCIONAL

4.4.1. NATURALEZA JURÍDICA

La Empresa de servicios públicos domiciliarios de Duitama “Empoduitama S.A. E.S.P”, es de carácter oficial, por acciones, descentralizada, del orden municipal constituida conforme a las disposiciones de la Ley 142 de 1994 y demás normas concordantes; tiene autonomía administrativa, patrimonial y presupuestal, se sujeta a lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, Ley 689 de 2000 y demás normas que las modifiquen o deroguen, creada mediante escritura pública N° 0000409 de notaria segunda de Duitama del 12 de agosto de 1976, cuyo objeto social es la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado en el área de jurisdicción del municipio de Duitama.³⁸

4.4.1.2 ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA Y OPERATIVA

ÓRGANOS SOCIALES

Los órganos de administración de la Sociedad son: La Asamblea General de Accionistas, La Junta Directiva y la Gerencia.

ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS

Está constituida por los siguientes socios:

SOCIOS	PARTES DE INTERÉS	PARTICIPACIÓN	VALOR
MUNICIPIO DE DUITAMA	259819	98.99%	25,981,900
ESDU	2624	0.99%	262,400
CULTURAMA	1	0.00038%	100
IERD	1	0.00038%	100
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	1	0.00038%	100
TOTAL	262446	100.00%	26,244,600

³⁷ Certificación de la norma de sistema de gestión de calidad. [sitio en línea] <http://www.lrqa.es/certificaciones/iso-9001-norma-calidad/>

³⁸ EMPODUITANA S.A.S E.S.P. Reseña histórica.[sitio en línea] <http://www.empoduitama.com/page/page.php?page=81&mm=2> [citado el 16 de agosto de 2017]

Fuente: <http://www.empoduitama.com>

4.4.1.3. DIRECCIÓN ESTRATÉGICA

Misión

Somos un equipo de personas que prestan servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado comprometidos con nuestros usuarios, a través de talento humano, gestión y tecnología, enfocados al mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes y el desarrollo sostenible de la ciudad.

Visión

EMPODUITAMA S.A E.S.P. será líder en la prestación de servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, con amplio reconocimiento por la efectividad de sus procesos, el compromiso social y la confianza de sus usuarios.

POLÍTICA DE CALIDAD. EMPODUITAMA S.A E.S.P. como empresa prestadora de servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado se compromete a garantizar la operación y comercialización de los servicios con responsabilidad social, eficiencia, eficacia y efectividad, mediante la mejora continua de su sistema de gestión de calidad para asegurar la satisfacción de los usuarios, apoyada en el talento humano, contribuyendo al logro de los fines esenciales del estado.³⁹

³⁹EMPODUITANA S.A.S E.S.P. código de buen gobierno.[sitio en línea]
<http://www.empoduitama.com/page/page.php?page=98&mm=2> [citado el 16 de agosto de 2017]

Estructura organizacional



Fuente: <http://www.empoduitama.com>

MAPA DE PROCESOS



Fuente: <http://www.empoduitama.com>

5. METODOLOGÍA

5.1 TIPO DE ESTUDIO

Se realizará una investigación de tipo analítica, pues estudiando los mecanismos de cobro se logrará llegar a un conocimiento más profundo acerca de los procesos que allí se desarrollan y de esta manera proponer mecanismos que ayuden a mejorar la situación actual de la gestión de recaudo de cartera en la organización.

5.2 METODO DE INVESTIGACION

Deductivo: conociendo el entorno en el que opera EMPODUITAMA S.A. E.S.P. se pueden derivar sus particularidades, como son sus funciones y sus procedimientos en las diferentes áreas, específicamente en el área de cartera.

5.3 FUENTES DE RECOLECCION DE INFORMACION

5.3.1 Primarias

Visitas de campo para recolectar y confrontar información, soportes y documentos existentes en la empresa como en el sistema administrativo HASSQL.

Se tendrá en cuenta la observación para establecer el estado del servicio en los usuarios que están en mora y determinar aquellos de difícil cobro.

5.3.2 Secundarias

El estudio estará soportado en información contenida en textos, normatividad vigente, resoluciones internas y cualquier otro contenido que se relacione con el tema.

La observación de los diferentes métodos de recaudo existentes en la empresa de servicios públicos domiciliarios PROACTIVA AGUAS DE TUNJA S.A. E.S.P., así como los factores que impiden un óptimo recaudo.

6. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

6.1. Cronograma.

OBJETIVO	ACTIVIDAD	MES 1				MES 2				MES 3				MES 4						
Realizar un diagnóstico de la situación actual del proceso de gestión comercial.	Observar los procedimientos y actividades que se realizan dentro del proceso de gestión comercial.	x	x																	
	Analizar y describir cada procedimiento.		x	x																
Caracterizar los procedimientos y actividades que se realizan en el proceso de gestión comercial.	Observar los procedimientos y actividades que se realizan dentro del proceso de gestión comercial.				x	x	x													
	Identificar las deficiencias y aspectos a mejorar.							x	x											
Realizar visitas de verificación para confrontar la información de la base de datos con el estado actual de los suscriptores, identificando las novedades que afectan el proceso de gestión comercial.	Clasificar la cartera por zona, uso, estrato.			x	x															
	Clasificar las novedades en la facturación por zona, uso, estrato.			x	x															
	Realizar trabajo de campo para identificar el estado actual de los deudores morosos y requerirlos.							x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x		
	Realizar trabajo de campo para identificar el estado actual de los inmuebles que presenta novedad en la facturación y requerirlos.							x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x		
Documentar los procedimientos de gestión para el proceso de gestión comercial en el manejo de cartera y novedades en facturación con base en la ISO 9001.	Documentar los procedimientos ajustados a la norma de calidad																x	x	x	x

6.2 Presupuesto

PRESUPUESTO GENERAL DE LA PROPUESTA POR FUENTES DE FINANCIACION (EN MILES DE PESOS)			
RUBROS	FUENTES		TOTAL
	UPTC	RECURSOS PROPIOS	
MATERIALES Y SUMINISTROS		\$ 900,000.00	\$ 1,590,000.00
IMPRESOS Y PUBLICACIONES			\$ 50,000.00
HONORARIOS			\$ 18,000,000.00
TOTAL			\$ 19,640,000.00

DESCRIPCION DE MATERIALES Y SUMINISTROS (en miles de pesos)	JUSTIFICACION	VALOR
Red de internet	Acceder a la información y a la literatura el línea.	\$ 120,000.00
Computador	Para estructurar y almacenar avances	\$ 900,000.00
Papel	Para apuntes, notas y borradores.	\$ 40,000.00
Libros y fotocopias	Información en fisico acerca del caso de estudio.	\$ 30,000.00
Transporte	Con el fin de costear los traslados al trabajo de campo	\$ 500,000.00
TOTAL		\$ 1,590,000.00

DESCRIPCION DE IMPRESOS Y PUBLICACIONES (en miles de pesos)	JUSTIFICACION	VALOR
Impresiones	Con el fin de presentar los avances y el informe final	\$ 50,000.00
TOTAL		\$ 50,000.00

7. DESCRIPCION DEL PROCESO DE GESTION COMERCIAL

Las actividades que desarrolla el proceso de gestión comercial son: facturación, análisis de desviaciones significativas, compromisos de pago, atención de peticiones, quejas y reclamos de forma escrita, telefónica o cualquier medio de expresión del usuario sobre la prestación del servicio y el cobro cartera, estas actividades deben ser realizadas por:

1. **Facturación:** Este proceso inicia un día después de efectuado el cierre de actividades de comercialización con la asignación de una zona específica por parte del Jefe Especializado de Comercialización a los aforadores, quienes realizan su recorrido por la zona asignada con una PDA, impresora y papelería suficiente, los aforadores imprimen la factura y la entregan en el inmueble, reportando las novedades evidenciadas al jefe inmediato, la duración ideal de esta actividad es de 7 días.

Cabe resaltar que los pagos de los usuarios no se efectúan en las oficinas de Empoduitama S.A. E.S.P., ya que para esto se tienen convenios con entidades bancarias específicas y actualmente no se emiten copias de facturas vencidas, con el fin de enfrentar la cultura del no pago incentivando a los usuarios a pagar sus facturas a tiempo de lo contrario enfrentar suspensión del servicio.

2. **Análisis de desviaciones significativas:** Posterior a la entrega de facturación, el auxiliar administrativo se encarga de analizar las desviaciones para lo cual toma el reporte emitido por el sistema HASSQL de los usuarios que presentan novedades tales como: medidores en cero, lecturas inferiores y consumos mayores, medidores invertidos, medidores trabados, además del análisis de grandes consumidores y medidores nuevos.

Posterior al análisis se genera un cronograma con órdenes de trabajo para verificar las novedades, el cual es asignado a los aforadores por zona y se notifica o se corrigen las lecturas según sea el caso.

3. **Compromisos de pago:** En este procedimiento el profesional especializado del área de comercialización pacta con el usuario la forma de cancelar la deuda con la empresa, consulta en el sistema el estado del suscriptor y le da a conocer las condiciones según el reglamento interno de cartera, genera una nueva factura con el valor del abono, autoriza la reconexión y hace un continuo seguimiento al cumplimiento de los pagos establecidos.
4. **Atención de peticiones, quejas y reclamos:** En este procedimiento el usuario hace una solicitud directa a la oficina de comercialización por diferentes razones tales como: Lecturas mal tomadas, altos consumos, cruce de medidores, error involuntario de digitación, medidor trabado, lote o casa vacía, reliquidación de saldos créditos, atención deficiente al usuario, demoras en trámite o servicios, calidad de la información, ingreso y actualización de datos, entre otras, y el auxiliar administrativo se encarga de dar respuesta oral o escrita dentro de los plazos y parámetros establecidos.
5. **Cobro cartera:** Una vez terminada la facturación del mes en este procedimiento el jefe especializado de comercialización genera del sistema HASSQL un listado de los deudores superiores a 3 facturas clasificado por edades y por zonas, posteriormente genera las planillas de suspensión y corte que serán efectuadas por los aforadores, simultáneamente a esta actividad se notifica al usuario para que se acerque y realice su pago; cabe resaltar que para los usuarios con mora de 5 meses se requiere al usuario por medio de notificación enviada mediante correo certificado.

8. DIAGNOSTICO DEL PROCESO DE GESTION COMERCIAL

Para la elaboración de este diagnóstico se observaron los procedimientos de gestión comercial, teniendo en cuenta: Recurso humano, actividades, cargas laborales, tiempos y movimientos lo que permitió identificar los siguientes aspectos a mejorar:

1. **Facturación:** Se evidenció que el personal operativo y los equipos con los que cuenta la empresa son insuficientes lo que provoca un retraso en la entrega de facturación, actividad cuya duración promedio es de 15 días iniciando el día 20 de cada mes, por consiguiente, el cierre contable no coincide con el cierre que reporta gestión comercial dificultándose la toma de decisiones.
2. **Análisis de desviaciones significativas:** El método manual utilizado para el análisis resulta obsoleto y es la mayor dificultad de esta actividad ya que no optimiza el tiempo y por la gran cantidad de información las novedades que se reportan no son solucionadas en su totalidad.
3. **Compromisos de pago:** En este procedimiento se observó que tanto el profesional especializado de comercialización como el auxiliar de la oficina de jurídica están autorizados para pactar los compromisos de pago con los usuarios, pero la falencia radica en que son contradictorios porque actúan bajo porcentajes de financiación diferentes, omitiendo en algunos casos el reglamento interno de cartera, esta situación conlleva a la falta de control y seguimiento a los acuerdos de pago pactados por los usuarios generando morosidad y aumento de la cartera.
4. **Atención de peticiones, quejas y reclamos:** En este procedimiento se encontró que la oficina jurídica brindan soporte y asesoría en las respuestas que normalmente son emitidas en el plazo establecido por la ley, en ocasiones se evidencia demora en el tiempo de respuesta a las peticiones, quejas y reclamos porque se hace necesaria la verificación del predio para detectar

posibles fallas en las redes internas, equipo de medición entre otros y no se cuenta con personal suficiente para esta actividad.

5. **Cobro cartera:** En este procedimiento se evidencio la falta de efectividad en las suspensiones del servicio y en el seguimiento para detectar aquellos usuarios que se reconectan, la omisión de la norma para la determinación del consumo dejado de facturar, también se identificaron usuarios inexistentes que reportan deudas en el sistema ocasionando inflación en la cartera.

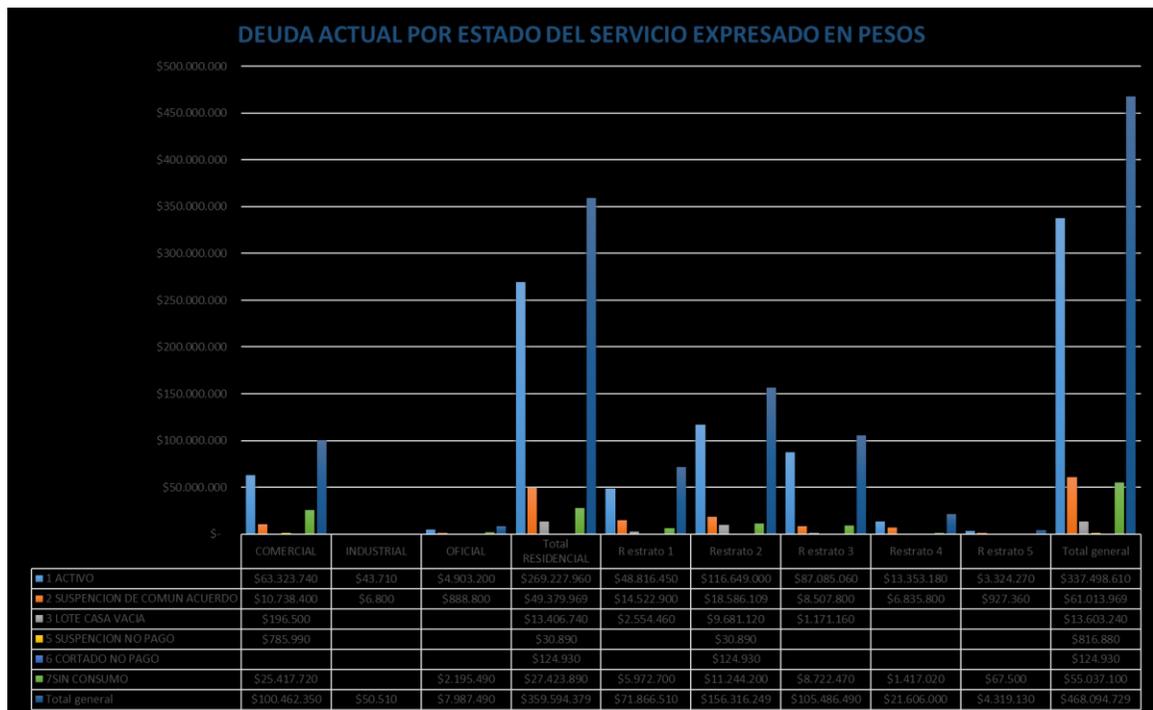
9. MATRIZ DOFA PROCESO DE GESTION COMERCIAL

MATRIZ DOFA PROCESO DE GESTION COMERCIAL				
PROCESO DE GESTION COMERCIAL	DEBILIDADES	OPORTUNIDADES	FORTALEZAS	AMENAZAS
Facturación	<ul style="list-style-type: none"> * Insuficiencia de personal *Falta de PDA * Deficiencia en el control del tiempo de los aforadores * Poco seguimiento a las novedades 	<ul style="list-style-type: none"> * Reduccion en la toma de lecturas y concordancia con contabilidad * Disminucion del indice de agua no contabilizada *Eficiencia en la ejecucion de ordenes de trabajo y verificaciones 	<ul style="list-style-type: none"> * Experiencia de los aforares en el manejo de las PDA. *Conocimiento de todas las zonas en las que se clasifica Duitama *Disponibilidad de insumos (papeleria) 	<ul style="list-style-type: none"> *Insatisfaccion por parte del usuario *Perdida de usuarios. * Aumento de conexiones no permitidas por la empresa.
Análisis de desviaciones significativas	<ul style="list-style-type: none"> *Método manual utilizado. *Asignacion de multiples tareas auxiliar administrativo. * Poco seguimiento a las novedades. 	<ul style="list-style-type: none"> * Disminucion del indice de agua no contabilizada. *Eficiencia en la toma de desiciones. 	<ul style="list-style-type: none"> *El sistema HASS que contiene el historial de novedades. 	<ul style="list-style-type: none"> *Aumento de perdidas comerciales para la empresa. * Aumento de conexiones no permitidas por la empresa.
Compromisos de pago	<ul style="list-style-type: none"> *Falta de control y seguimiento a los acuerdos de pagos. *No se tienen en cuenta los parametros establecidos en el manual de cartera. 	<ul style="list-style-type: none"> *Disminucion de la cartera. *Mayor liquidez. 	<ul style="list-style-type: none"> *Manual de cartera se encuentra establecido. 	<ul style="list-style-type: none"> *Aumento de la cultura del no pago por parte de los suscriptores.
Atención de peticiones, quejas y reclamos	<ul style="list-style-type: none"> * Insuficiencia de personal operativo. *Atencion al cliente. *Tiempo de respuesta de las PQR. 	<ul style="list-style-type: none"> *Mejoramiento en la prestacion del servicio. *Atencion oportuna a las PQR 	<ul style="list-style-type: none"> *Apoyo de la oficina juridica. *Instalaciones óptimas, funcionales y en buen estado 	<ul style="list-style-type: none"> *Aumento de las PQR. *Insatisfaccion de los usuarios. *Problemas legales.
Cobro cartera	<ul style="list-style-type: none"> *Inexistencia de verificacion de la informacion del sistema con la realidad. *Falta de seguimiento a las notificaciones de los usuarios. *Inexistencia seguimiento de las suspensiones realizadas. *No se tienen en cuenta los parametros establecidos en el manual de cartera. *Insuficiente personal administrativo y operativo. 	<ul style="list-style-type: none"> *Disminucion de la cartera. *Mayor liquidez. 	<ul style="list-style-type: none"> *Manual de cartera se encuentra establecido. 	<ul style="list-style-type: none"> *Aumento de la cartera. *Disminucion de la liquidez de la empresa.

Fuente: Autores.

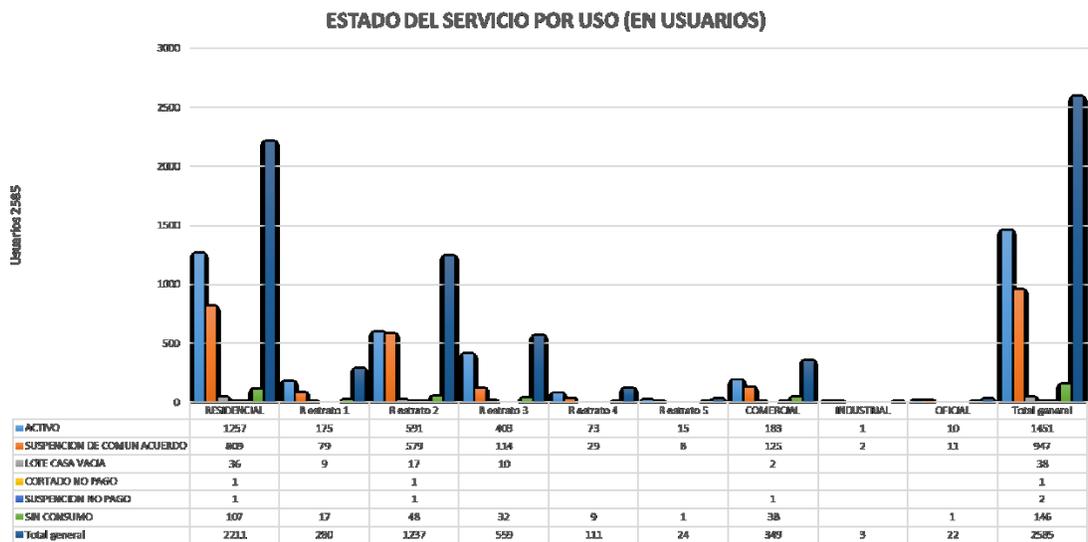
10. ESTADO INICIAL DE CARTERA

Tomando como referencia la base de datos entregada por la empresa con corte a 06 de julio de 2017 se refleja el valor de \$468.094.729 adeudados por 2585 usuarios, esta cartera fue clasificada por estado del servicio expresado en pesos y cantidad de usuarios, por uso, estrato y zonas como se observa en las siguientes tablas.



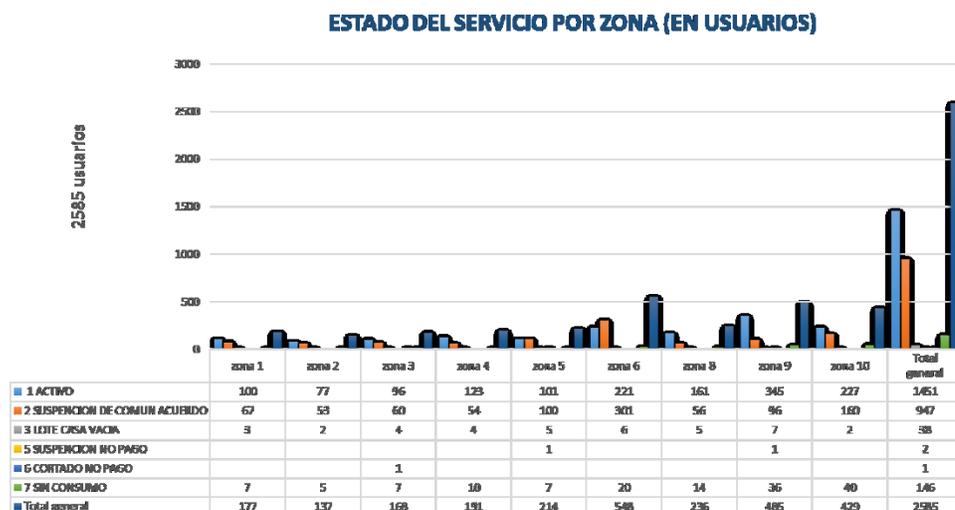
Fuente: Autores.

Con respecto a la tabla anterior los usuarios en estado activo y suspendidos de común acuerdo representan el 85% del total de la cartera evidenciándose que el valor más alto de cartera (\$337.498.610) se encuentra en los usuarios activos en el sistema específicamente aquellos clasificados con uso residencial (\$269.227.960).



Fuente: Autores.

De acuerdo a esta clasificación se puede evidenciar que la mayor cantidad de usuarios que presentan deuda en el sistema se encuentran clasificados como activos (1.451 usuarios) seguidos de los suspendidos de común acuerdo (947 usuarios) que representan el 85% del total de los usuarios de cartera.



Fuente: Autores.

La zona con mayor cantidad de usuarios con deuda en el sistema es la zona 6 (548 usuarios) la cual representa el 21% del total de los usuarios de cartera.

11. RESULTADOS DE LA VERIFICACION DEL ESTADO ACTUAL DEL SERVICIO DE LOS USUARIOS REPORTADOS CON DEUDA EN EL SISTEMA.

Se realizaron 1276 visitas teniendo como resultado las siguientes novedades:

11.1 VERIFICACION DEL ESTADO ACTUAL DEL SERVICIO DE LOS USUARIOS ACTIVOS CON DEUDA MAYOR A 10 MESES.

En estado activo con deuda mayor a 10 meses se encuentran 347 usuarios que corresponde al 24% con una deuda de \$208.846.337 que representa el 62% del total de la deuda de usuarios en estado activo se realiza trabajo de campo para comprobar el estado actual del servicio, en aquellas visitas en que se

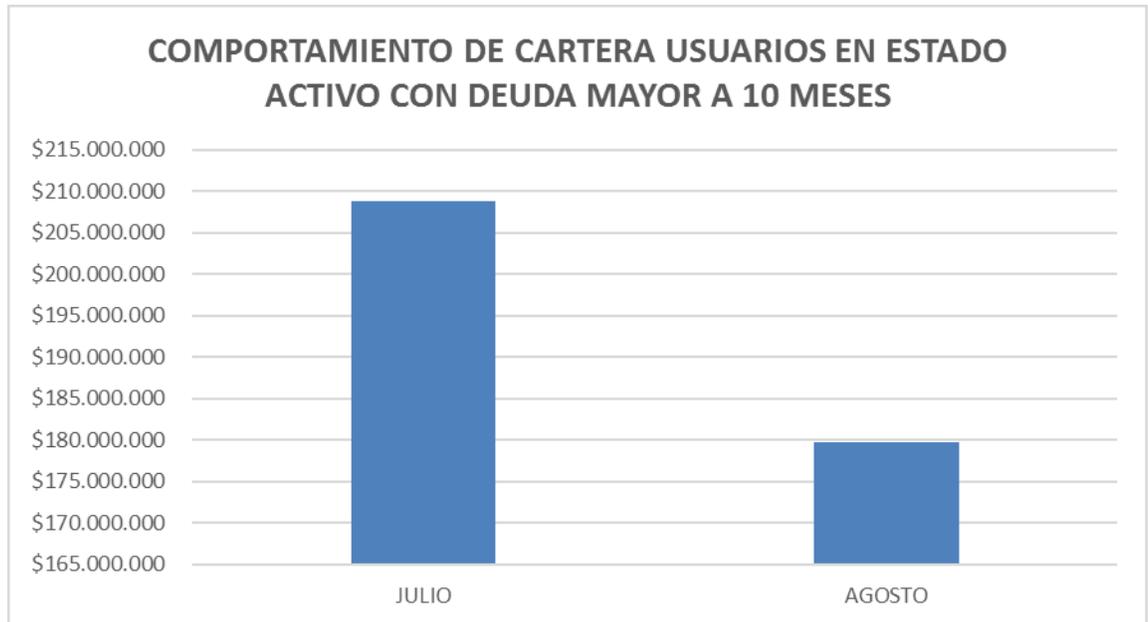
evidenciaron irregularidades se levantó acta y se tomó el registro fotográfico correspondiente.

Teniendo los siguientes resultados:

RESULTADOS DEPURACION DE ACTIVOS DEUDA MAYOR A 10 MESES	
NOVEDAD	N° USUARIOS
ACUERDO DE PAGO	13
DEMOLICION	7
DEPURAR DEL SISTEMA	5
DESHABITADO	119
FRAUDULENTA	5
LOTE	9
NO SE REALIZA CORTE	15
PAGO	35
SUSPENDIDO POR NO PAGO	127
VERIFICACION	12
Total general	347

Fuente: Autores.

Estos resultados se evidencian en el comportamiento de la cartera:



Fuente: Autores.

ACTIVOS DEUDA MAYOR A 10 MESES		
MESES	DEUDA	USUARIOS
JULIO	\$ 208.846.337	347
AGOSTO	\$ 179.786.320	293
DISMINUCIÓN TOTAL	\$ 29.060.017	54

Fuente: Autores.

Producto de las vistas realizadas y el manejo que se les dio a las novedades se tuvo como resultado una disminución de la deuda al mes de agosto del 14% (\$ 29.060.017) y una disminución del 16% en cantidad de usuarios (54 usuarios).

11.2 VERIFICACION DEL EL ESTADO ACTUAL DEL SERVICIO DE LOS USUARIOS SUSPENDIDOS DE TEMPORALMENTE

En estado suspendido temporalmente se verificaron 917 usuarios realizando trabajo de campo para comprobar el estado actual del servicio, en aquellas visitas en que se evidenciaron irregularidades se levantó acta y se tomó el registro fotográfico correspondiente teniendo los siguientes resultados:

RESULTADOS USUARIOS EN ESTADO SUSPENDIDO TEMPORALMENTE								
ZONAS	ACTIVO	AGUA VEREDAL	ALCANTARILLADO	DEPURAR	FRAUDULENTA	INDEPENDIZAR	SUSPENDIDA	Total general
ZONA 1	4						61	65
ZONA 2				5			52	57
ZONA 3	2			1			51	54
ZONA 4								0
ZONA 5		14					81	95
zona 6	220			8			134	362
zona 8	7			10			45	62
ZONA 9	1		2	6	3		50	62
ZONA 10	3			64		7	86	160
(en blanco)								0
Total general	237	14	2	94	3	7	560	917

Fuente: Autores.

Se activaron 237 matrículas permitiéndole a la empresa entrar a facturar los consumos no registrados, se identificaron 14 matrículas suspendidas por contar con servicio de agua veredal y dos matrículas que solo cuenta con el servicio de alcantarillado, se detectaron 94 matrículas que por doble facturación o por pertenecer a predios demolidos se deben depurar del sistema, se realizó suspensión del servicio a tres conexiones fraudulentas, se identificaron 7 matrículas de predios que deben independizar el servicio por tener un solo medidor del que se les genera más de una factura.

Estos resultados se evidencian en el comportamiento de la cartera:



Fuente: Autores.

SUSPENDIDOS TEMPORALMENTE		
MESES	DEUDA	USUARIOS
JUNIO	\$ 61.013.969	947
JULIO	\$ 57.110.337	893
AGOSTO	\$ 57.331.214	849

Fuente: Autores.

Producto de las vistas realizadas y el manejo que se les dio a las novedades se tuvo como resultado una disminución de la deuda al mes de agosto del 6% (\$ 3.682.755) y una disminución del 10% en cantidad de usuarios (98 usuarios).

11.3 CASOS ESPECIALES

En las visitas realizadas se detectaron 35 usuarios con conexiones no autorizadas por la empresa:

NOVEDAD	MEDIADA TOMADA		N° DE USUARIOS
	NOTIFICACION	SUSPENDIDO	
CLADESTINA	7	5	12
FRAUDULENTA	2	19	21
TAPA SOLDADA	2	0	2
TOTAL	11	24	35

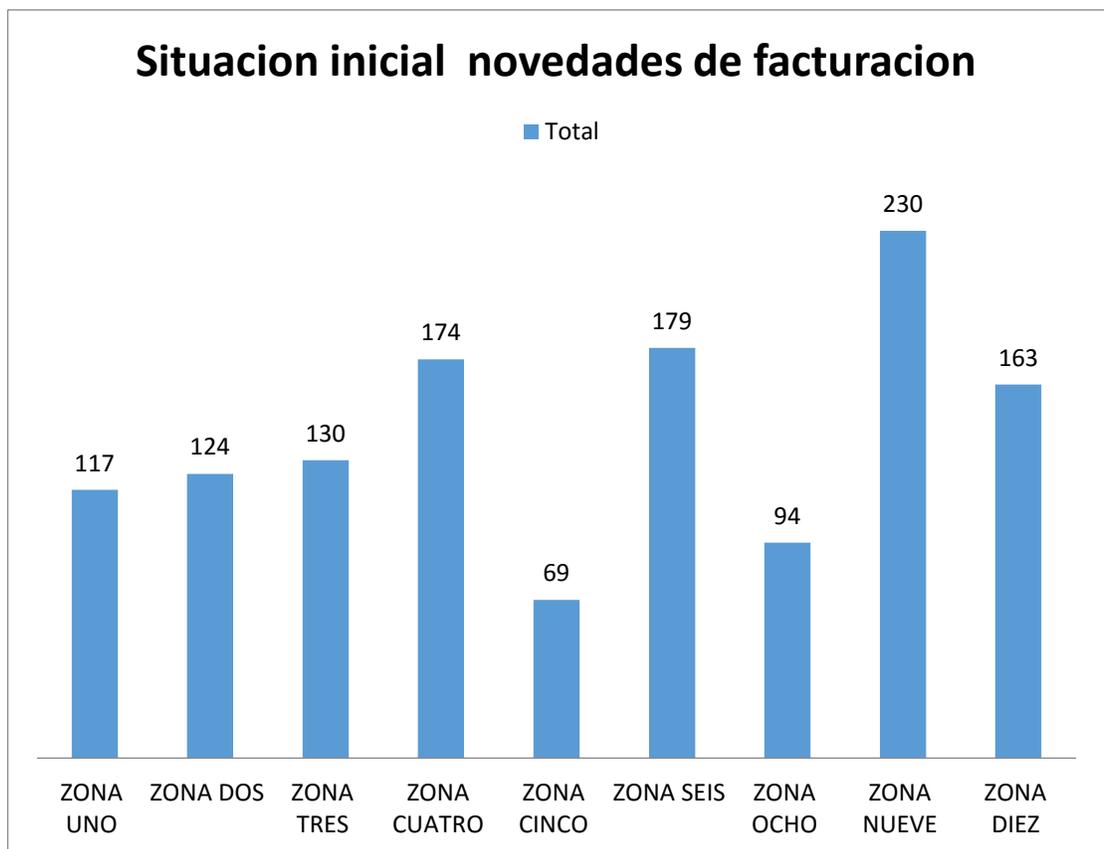
Fuente: Autores.

De los usuarios con conexión no autorizada por la empresa a corte del mes de agosto se acercaron para legalizar su consumo 17 usuarios, 2 usuarios se les retiró llave antes del medidor y de las cajillas tapadas 1 usuario se acercó a cancelar la deuda.

12. SITUACIÓN INICIAL NOVEDADES DE FACTURACIÓN

De la base de datos del sistema HASSQL existen usuarios que presentan las mismas lecturas durante más de seis periodos consecutivos y la empresa no tiene conocimiento de cuales de estos inmuebles están deshabitados, no tienen consumo o por el contrario están habitados pero su medidor no está funcionando.

El paso a seguir para los inmuebles que producto del trabajo de campo se demostró que están deshabitados, es hacer una reclasificación en el sistema, de igual forma para aquellos inmuebles que no tienen consumo, en cambio para los inmuebles que tras la verificación se evidencia que están habitados, EMPODUTAMA debe adelantar una campaña para cambio de medidor, requiriendo a estos usuarios.



Fuente: Autores.

ZONA	TOTAL
ZONA UNO	117
ZONA DOS	124
ZONA TRES	130
ZONA CUATRO	174
ZONA CINCO	69
ZONA SEIS	179
ZONA OCHO	94
ZONA NUEVE	230
ZONA DIEZ	163
Total general	1280

Fuente: Autores.

La anterior información refleja los usuarios cuyo medidor presenta las mismas lecturas durante más de 6 periodos consecutivos, en total son 1280 los cuales están clasificados por zona, siendo la zona nueve en la que más usuarios registran esta novedad.

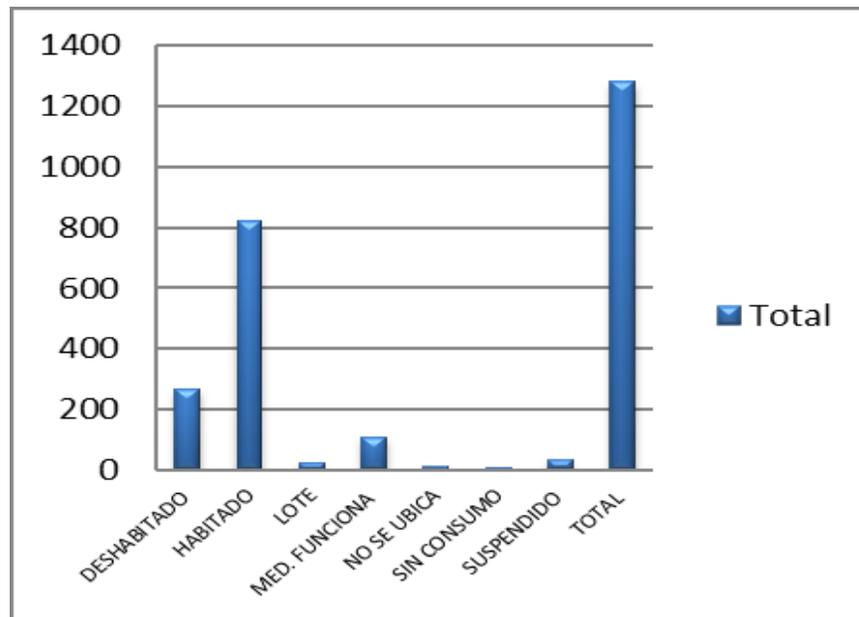
El trabajo de campo se realizó en compañía del personal operativo de la empresa, en donde se notificaron los 1280 usuarios, mediante un oficio sustentado en la ley 142 de 1994 y el contrato de condiciones uniformes de la empresa.

Cabe resaltar que el medidor es la única herramienta en que se apoyan las empresas de acueducto para realizar la micro medición, cuando este no se encuentra en óptimas condiciones, la empresa regulada por la ley 142 de 1994 tiene que recurrir al cobro promediado, el problema es que si los usuarios consumen más litros de agua, las perdidas monetarias por este concepto son irre recuperables, es por ello que en pro de la empresa y de un cobro justo y real para el usuario, el encargado del análisis de lecturas, debe detectar estas novedades y requerir a los usuarios.

13. NOVEDADES EN LA FACTURACION

RECLASIFICACION DE USUARIOS:

De la situación inicial de los usuarios quienes presentaban lecturas iguales durante los últimos 6 periodos 1280 en total, se evidenciaron las siguientes novedades:



Fuente: Autores.

DATOS	CANTIDAD
DESHABITADO	269
LOTE	25
NO SE UBICA	12
SIN CONSUMO	10
SUSPENDIDO	34
HABITADO	821
MED. FUNCIONA	109
TOTAL	1280

Fuente: Autores.

La anterior grafica nos permite conocer la situación actual y real de los 1280 usuarios; producto del trabajo de campo se identificaron **269** inmuebles que tenían sus medidores en óptimas condiciones pero estaban deshabilitados por

varios periodos y por eso no registraban variación en el consumo, también se hallaron **25** lotes que tienen matricula y todavía no requieren el servicio, inmuebles que no se ubican fueron **12** y esta novedad se reportó a la empresa para identificarlos apoyados con catastro, inmuebles que no tienen consumo son **10** porque se abastecen de otras fuentes hídricas como aguas veredales y pozos profundos, suspendidos se encontró **34** y los usuarios ya habían reportado esta novedad pero la empresa no los había reclasificado, a renglón seguido **821** inmuebles tenían servicio y facturación pero sus medidores no estaban en óptimas condiciones a los cuales se les requirió mediante oficio basado en la ley 142 de 1994, por último los medidores en funcionamiento son **109** que al ser verificados empezaron a registrar consumo. Para un total de **1280** verificaciones de novedades en la facturación y a la totalidad de les dio el tratamiento correspondiente.

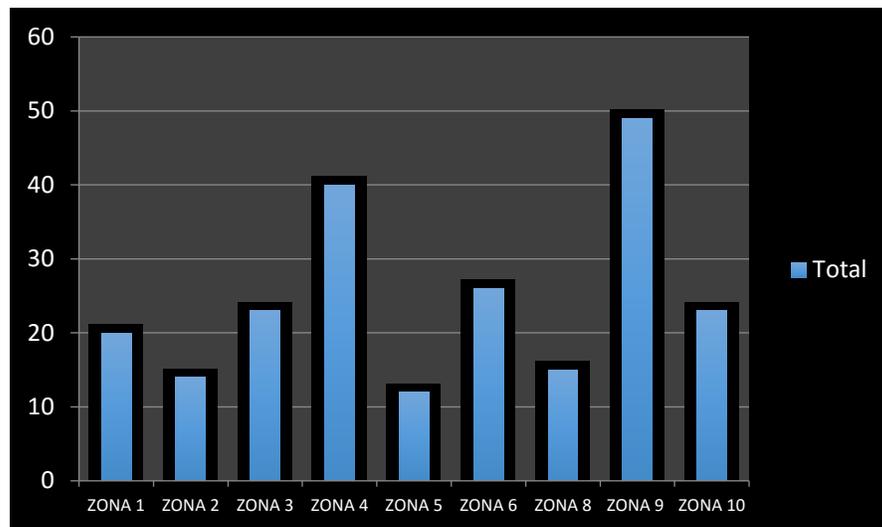
13.1 MEDIDORES CAMBIADOS

De los inmuebles que se encontraban habitados, se cambiaron 222 medidores discriminados de la siguiente manera:

MEDIDORES VENDIDOS POR EMPODUITAMA	216
MEDIDORES ADQUIRIDOS EN EL COMERCIO	6
TOTAL, CAMBIO DE MEDIDORES	222

Fuente: Autores.

Cambio de medidor clasificado por zona:



Fuente: Autores.

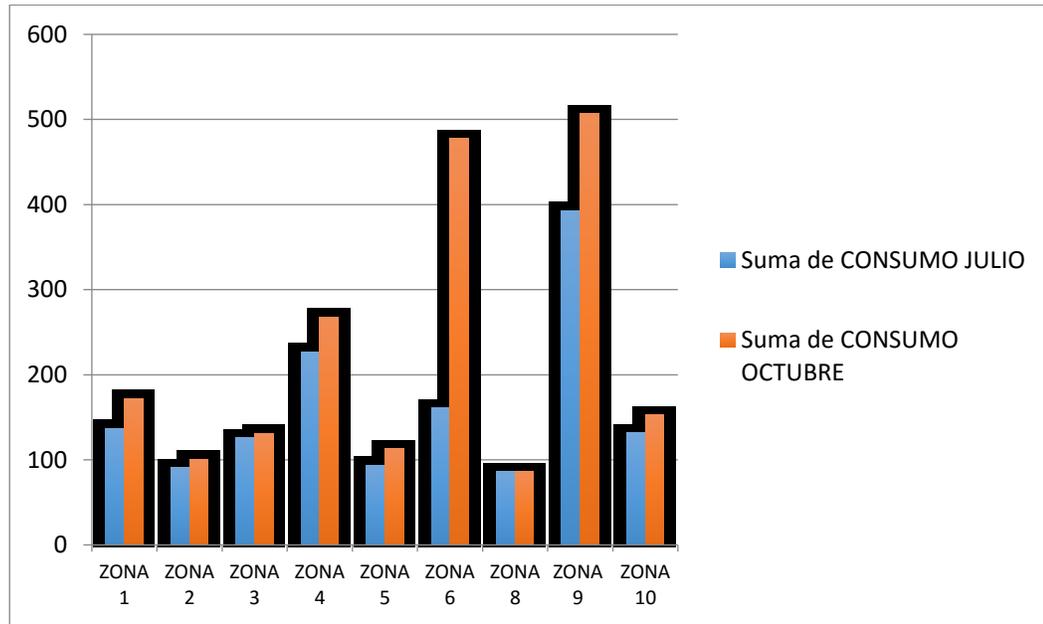
ZONA	Cuenta de zona
ZONA 1	20
ZONA 2	14
ZONA 3	23
ZONA 4	40
ZONA 5	12
ZONA 6	26
ZONA 8	15
ZONA 9	49
ZONA 10	23
Total general	222

Fuente: Autores.

A partir del requerimiento a los usuarios, en el gráfico anterior se puede reconocer el comportamiento del cambio de medidores según la zona y a partir de los cuales la empresa realizara un cobro oportuno y proporcional al consumo de los usuarios, la zona 9 con 49 medidores fue la zona donde más usuarios de acercaron y realizaron el cambio de su medidor, seguida de la zona 4 con 40 medidores.

13.2 VARIACIÓN EN EL CONSUMO

Se tomo cada uno de los usuarios que realizaron cambio de medidor y se verifico la variación en el consumo, el mes de julio en relación con el consumo actual que registra el sistema.



Fuente: Autores.

ZONA	CONSUMO JULIO	CONSUMO OCTUBRE	VARIACION EN EL CONSUMO
ZONA 1	137	172	35
ZONA 2	91	101	10
ZONA 3	126	131	5
ZONA 4	227	268	41
ZONA 5	94	113	19
ZONA 6	161	478	317
ZONA 8	86	86	0
ZONA 9	393	507	114
ZONA 10	132	153	21
Total, general	1447	2009	562

Fuente: Autores.

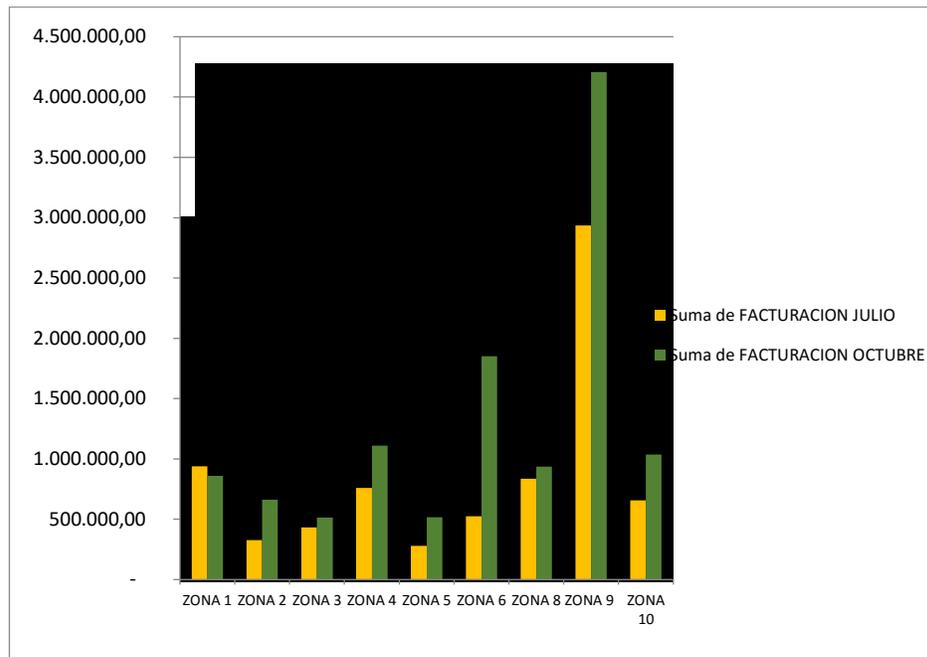
Al realizar el cambio de medidores habrá una variación en el consumo de los usuarios, teniendo en cuenta que este nunca es homogéneo y depende de distintas situaciones como la época del año o el uso (Residencial, oficial, comercial, industrial).

Se compararon los periodos de julio y octubre, en donde el mes de julio estos medidores tenían un consumo total de 1447 m³ y para el mes de octubre estos

metros³ aumentaron a 2009 teniendo una variación total de 562 m³. La mayor variación se registró en la zona 6 con una variación de 317 metros cúbicos, seguida de la zona 9 con 114 metros cúbicos.

13.3 VARIACION EN LA FACTURACION

Se tomó cada uno de los usuarios que realizaron cambio de medidor y se verificó la variación en la facturación, el mes de julio en relación a facturación actual que registra el sistema.



Fuente: Autores.

ZONA	FACTURACION JULIO	FACTURACION OCTUBRE	VARIACION
ZONA 1	937.740	860.760	- 76.980,00
ZONA 2	326.180	660.890	334.710,00
ZONA 3	431.870	513.490	81.620,00
ZONA 4	758.590	1.110.550	351.960,00
ZONA 5	279.910	517.930	238.020,00
ZONA 6	524.510	1.851.170	1.326.660,00
ZONA 8	835.100	937.270	102.170,00
ZONA 9	2.934.660	4.208.190	1.273.530,00
ZONA 10	655.220	1.036.540	381.320,00

Total general	7.683.780	11.696.790	4.013.010
---------------	-----------	------------	-----------

Fuente: Autores.

Al realizar un cobro proporcional a estos 222 usuarios, esto se verá reflejado en términos monetarios es por ello que para el mes de julio la facturación equivalía a \$ 7.683.780 y para el mes de octubre aumento a \$11.696.790, teniendo una variación total de \$ 4.013.010, donde se pudo evidenciar que las zonas con mayor aumento son la zona 6 y 9 respectivamente.

13.4 INGRESO POR VENTA E INSTALACIÓN DE MEDIDORES

De los 216 medidores que los usuarios adquirieron en Empoduitama S.A E.S. P el recaudo por concepto de venta medidor e instalación fue:

MEDIDORES	Valor
Total, medidores vendidos 216	\$20.458.827
Total, instalaciones 208	\$6.380.192
TOTAL, INGRESO	\$26.839.019

Fuente: Autores.

14. DOCUMENTACION DE LOS PROCEDIMIENTOS DE GESTION COMERCIAL

Empoduitama actualmente está en el proceso de implementación del sistema de gestión de calidad, el cual es muy importante puesto que la empresa debe dirigir y controlar las actividades que desarrolla en busca del logro de sus objetivos misionales.

Por lo cual se tiene como norma básica la ISO 9001 que comprende la política de calidad, los objetivos de calidad, así como la planificación, el control, el aseguramiento y la mejora continua de la calidad.

Para cumplir con los requerimientos legales y en busca del mejoramiento continuo, el proceso de gestión comercial, necesita documentar los

procedimientos que desarrolla para tener un soporte y guía del SEBER HACER, además de estandarizar los procesos, recursos y tiempos para mantener el enfoque hacia el logro de los objetivos.

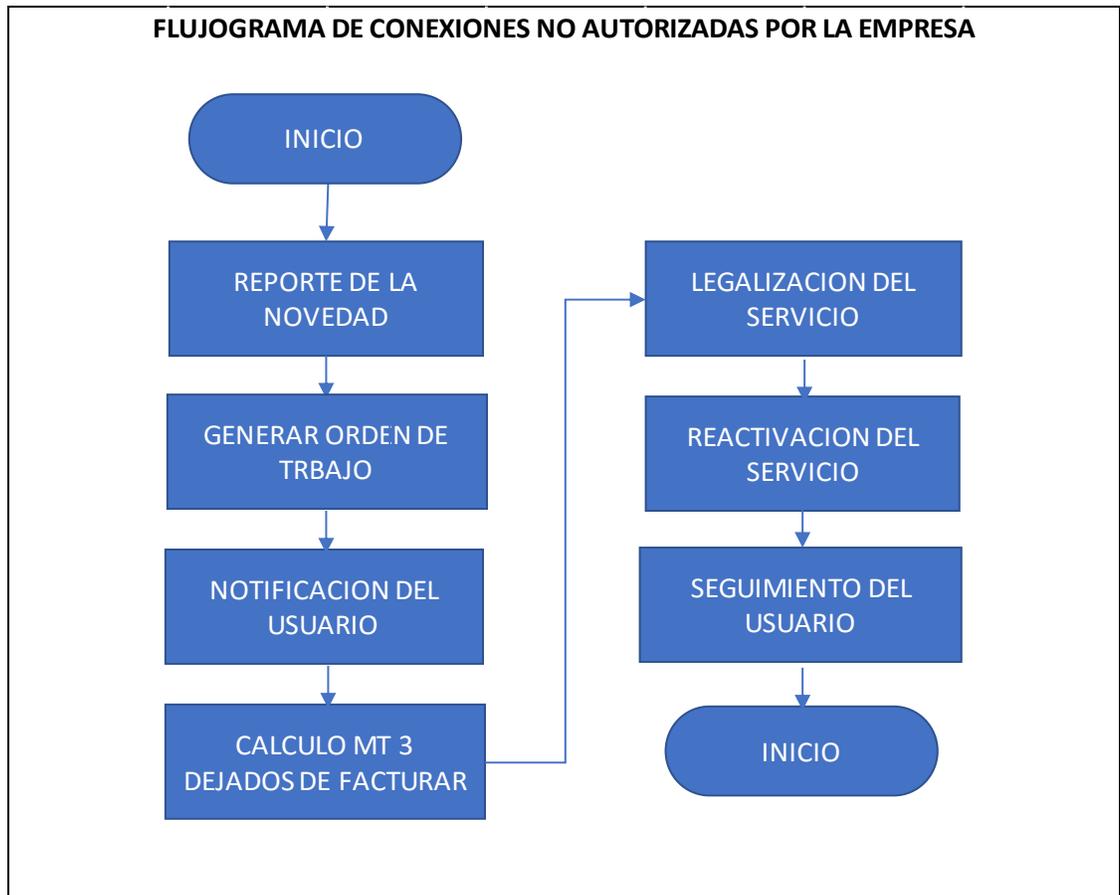
Por lo anterior se ajustaron y crearon los siguientes procedimientos, formatos, instructivos y manuales con base a la observación y experiencia adquirida en el trabajo de campo durante la práctica empresarial que fueron puestos a consideración del responsable del proceso de gestión de calidad.

Con el fin de optimizar y mejorar el proceso de gestión comercial se modificaron los siguientes documentos soporte de los procedimientos para que se ajustaran a la realidad de la entidad.

- ♣ Procedimiento de cartera
- ♣ Procedimiento de reconexión
- ♣ Procedimiento de suspensiones y cortes
- ♣ Procedimiento de acuerdos de pago
- ♣ Procedimiento de lecturas críticas

Adicionalmente se creó el documento del procedimiento de fraudulentas y clandestinas.

14.1 PROCEDIMIENTO DE FRAUDULENTAS Y CLANDESTINAS



Fuente: Autores.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SIG-V2	PROCEDIMIENTO FRAUDULENTAS Y CLANDESTINAS	
	PROCESO: GESTIÓN COMERCIAL	CÓDIGO:	VERSIÓN:
		FECHA:	PÁG. 1 DE 4

1. OBJETIVO

Recuperar el monto de los metros cúbicos de agua dejados de facturar, por el uso no autorizado del servicio para el control de pérdidas comerciales.

2. ALCANCE

INICIA CON LA Recepción y recolección de datos sobre la detección del fraude o clandestina, ejecución en terreno de la MISMA TERMINA con el acuerdo de pago, seguimiento al proceso administrativo/penal.

3. CAMBIOS EFECTUADOS

No. VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
0	Procedimiento emitido en versión 0 para revisión y ajustes.	

4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

ACOMETIDA DE ACUEDUCTO: Derivación de la red local de acueducto que se conecta al registro de corte en el inmueble. En edificios de propiedad horizontal o condominios la acometida llega hasta el registro de corte general.

ACOMETIDA DE ALCANTARILLADO: Derivación que parte de la caja de inspección y llega hasta el colector de la red local.

ACOMETIDA CLANDESTINA O FRAUDULENTO: Acometida o derivación de acueducto o alcantarillado no autorizada por la entidad prestadora del servicio.

CORTE DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO: Pérdida del derecho al servicio que implica retiro de la acometida y del medidor de acueducto.

DEFRAUDACIÓN DE FLUIDOS: El que mediante cualquier mecanismo clandestino o alterando los sistemas de control o aparatos contadores, se apropie de energía eléctrica, agua, gas natural, o señal de telecomunicaciones, en perjuicio ajeno.

DERIVACIÓN FRAUDULENTO: Conexión realizada a partir de una acometida, o de una red interna o de los tanques de un inmueble independiente, que no ha sido autorizada por la entidad prestadora del servicio.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SIG-V2	PROCEDIMIENTO FRAUDULENTAS Y CLANDESTINAS	
	PROCESO: GESTIÓN COMERCIAL	CÓDIGO:	VERSIÓN:
		FECHA:	PÁG. 2 DE 4

SERVICIO COMERCIAL: Es el servicio que se presta a predios o inmuebles en donde se desarrollan actividades comerciales de almacenamiento o expendio de bienes, así como gestión de negocios o ventas de servicios y actividades similares, tales como almacenes, oficinas, consultorios y demás lugares de negocio.

SERVICIO RESIDENCIAL. Es el servicio que se presta para el cubrimiento de las necesidades relacionadas con la vivienda de las personas.

SERVICIO INDUSTRIAL: Es el servicio que se presta a predios o inmuebles en los cuales se desarrollen actividades industriales que corresponden a procesos de transformación o de otro orden.

5. REFERENCIAS

TEMA O CONCEPTO	NORMA APLICABLE
Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones. Incumplimiento, terminación y corte del servicio y Restablecimiento del servicio	Ley 142 de 1994. Arts. 141,146,
Regula la prestación del servicio entre el usuario y la empresa.	Contrato de Condiciones Uniformes
Por el cual se reglamenta la Ley 142 de 1994, en materia de prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado. CODIGO CONTENCIOSO ADIMINISTRATIVO DEL TRABAJO	DECRETO 302 DE 2000

6. POLITICA DE CALIDAD

6.1 En caso de construcción proporcionar matrícula provisional para la legalización del servicio.

6.2 El profesional especializado de comercialización deberá realizar seguimiento a los acuerdos de pago generados mensualmente.

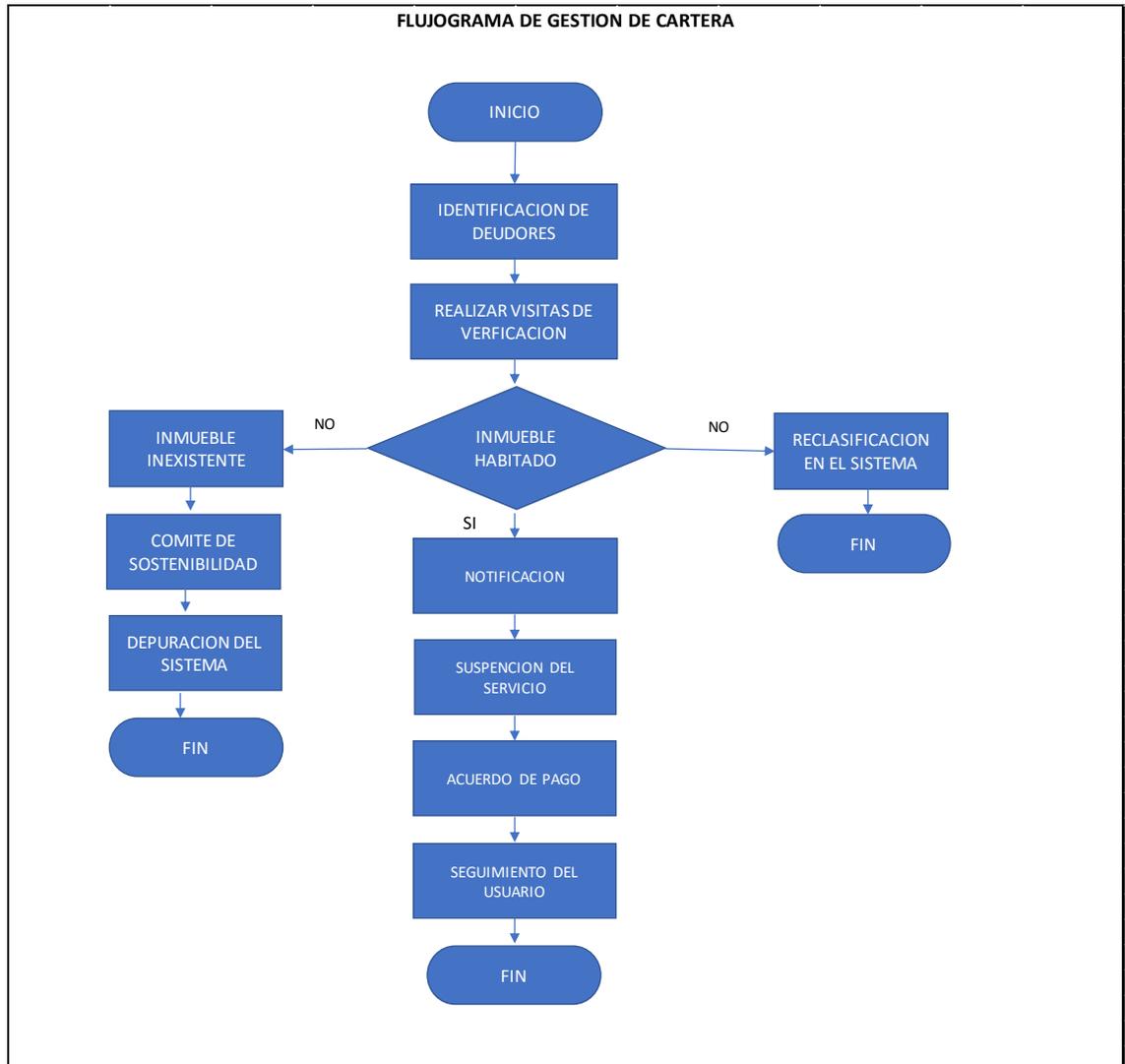
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SIG-V2	PROCEDIMIENTO FRAUDULENTAS Y CLANDESTINAS	
	PROCESO: GESTIÓN COMERCIAL	CÓDIGO:	VERSIÓN:
		FECHA:	PÁG. 3 DE 4

RESPONSABLE	ACTIVIDADES	REGISTRO
	Inicio	
Operario del área de comercialización.	1. Reporte de la acometidas fraudulentas y clandestinas producto de verificación en campo incluyendo las construcciones en curso.	Novedad facturación Denuncia
Profesional Especializado de Comercialización	2. Revisa el software administrativo de comercialización y genera ordenes de trabajo	ORDEN DE TRABAJO
Operario del área de comercialización.	3. Realiza la suspensión del servicio y notificación del usuario.	ACTIVIDAD TÉCNICA REALIZADA
Usuario	4. Solicita la legalización y reactivación del servicio.	N. A
Profesional Especializado de comercialización	5. Genera acuerdo de pago por el valor de los metros que dejaron de cancelar, según el promedio calculado y los costos incurridos.	N. A
Usuario	6. Cancela la factura con el valor acordado y lleva la factura cancelada a oficina de comercialización.	N.A
Profesional Especializado de Comercialización	7. Inicia procedimientos reconexión y facturación.	N. A
	Fin.	

5. ANEXOS

Software Administrativo de comercialización.

14.2 PROCEDIMIENTO DE GESTION DE CARTERA



Fuente: Autores.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SIG-V2	PROCEDIMIENTO CARTERA	
	PROCESO: GESTIÓN COMERCIAL	CÓDIGO:P-GCL-03 FECHA: 10-05-2017	VERSIÓN: 3 PÁGINA: 1 DE 4

1. OBJETIVO

Establecer los pasos a seguir para realizar el cobro de cartera a todos los suscriptores y usuarios de EMPODUTAMA S.A E.S.P.

ALCANCE

Inicia con la identificación de deudores y termina con la normalización de la cartera.

Aplica para todos los suscriptores y usuarios de EMPODUTAMA S.A E.S. P

2. CAMBIOS EFECTUADOS

No. VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
0	Procedimiento emitido en versión 0 para revisión y ajustes.	02-03-2009
0	Procedimiento de prueba emitido en versión 0 adoptado mediante Resolución No. 264 para implementación.	18-05-2009
1	Procedimiento emitido en versión 1 adoptado para implementación mediante Resolución No. 039	08-02-2010
2	Se anexan ítems en el punto 6 donde se encuentre el flujograma para lograr depurar la cartera por edades según zonas	14-04-2011
3	Revisión y ajuste general del procedimiento por actualización del Sistema Integrado de Gestión y adopción del decreto 1072 de 2015.	10-05-2017

4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

4.1. CARTERA: Dilación o morosidad en el pago de factura por prestación de servicios públicos domiciliarios.

4.2. CARGO FIJO (Artículo 90 Ley 142 de 1994 y Resolución CRA 14 de 1995): Valor unitario por suscriptor o usuario que refleja los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio, independientemente del nivel de uso (consumo).

4.3. CARGO POR UNIDAD DE CONSUMO (Artículo 90 Ley 142 de 1994 y Resolución CRA 14 de 1995): Valor unitario por metro cúbico que refleja siempre tanto el nivel y la estructura de costos económicos, como la demanda por el servicio.

4.4. CARGOS POR EXPANSIÓN DEL SISTEMA (CES). Son los cobros que la persona prestadora realiza cuando por razones de suficiencia financiera, sea necesario acelerar la recuperación de las inversiones en infraestructura.

4.5. COBROS INOPORTUNOS (Artículo 150 Ley 142 de 1994): Cobros que se encuentran por fuera de los términos autorizados previstos en la ley. Las empresas no podrán cobrar bienes o servicios que no facturaron por error, omisión o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores, al cabo de cinco meses de haber entregado las facturas. Se exceptúa el dolo del suscriptor o usuario.

4.6. COBROS NO AUTORIZADOS (artículos 39 Decreto 1842 de 1991 y 148 Ley 142 de 1994): Cobros que la ley no permite. Las empresas no pueden cobrar servicios no prestados, tarifas ni conceptos diferentes a los previstos en el contrato de condiciones uniformes, ni podrán alterar la estructura tarifaria.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SIG-V2	PROCEDIMIENTO CARTERA	
	PROCESO: GESTIÓN COMERCIAL	CÓDIGO:P-GCL-03	VERSIÓN: 3
		FECHA: 10-05-2017	PÁGINA: 2 DE 4

4.7. PROMEDIO DE CONSUMO (Artículo 25 Decreto 1842 de 1991): Cálculo que se hace sobre los últimos seis consumos si la facturación es mensual o sobre los últimos tres si es bimestral. Se emplea, entre otras razones, cuando el instrumento de medición presenta desperfectos, cuando es inaccesible para la lectura, cuando se retira para efectuarle revisión técnica o cuando existen filtraciones y/o fugas imperceptibles. En este último caso, el usuario tiene un plazo de dos meses para corregirlas, y si no lo hiciera, a partir de ese término se le cobrará el consumo medido (artículo 24 Decreto 1842 de 1991 y artículo 146 Ley 142 de 1994).

5. REFERENCIAS

TEMA O CONCEPTO	NORMA APLICABLE
Por la cual se dictan normas para la normalización de la cartera pública y se dictan otras disposiciones.	Ley 1066 de Julio 29 de 2006
Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones. Incumplimiento, terminación y corte del servicio y Restablecimiento del servicio	Ley 142 de 1994. Arts. 141 y 142
Por la cual se establece el parámetro de medición de los consumos de servicio de alcantarillado para efectos de facturación de los suscriptores con facturación con medición o aforo de vertimientos y se inicia el proceso de discusión directa con los usuarios y agentes del sector.	CRA Resolución No. 423 de 2007

6. DESARROLLO

RESPONSABLE	ACTIVIDADES	REGISTRO
	Inicio.	
Profesional Especializado de Comercialización	1. Genera del aplicativo de facturación listados, identificando deudores y transfiere información a operario.	M-GCL-01
OPERARIO DE COMERCIALIZACION.	2. Realiza visitas de verificación del estado del predio.	ACTA DE VISITA
Profesional Especializado de Comercialización	3. Reclassifica usuarios según las novedades informadas por el operario.	NA
Profesional Especializado de Comercialización	4. Clasifica cartera por edades según zonas teniendo en cuenta los siguiente: 2.1 Si es deshabitado o lote se cobra los cargos fijos e intereses a que haya lugar. 2.2 Si es suspendida de común acuerdo previo cumplimiento de lo estipulado en la resolución CRA 151 de 2001 no genera cobro alguno. 2.3 Si es suscriptor nuevo por pavimentación solo debe cancelar los derechos de conexión y suspender la factura.	ACTA DE VISITA/ ORDEN DE TRABAJO

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SIG-V2	PROCEDIMIENTO CARTERA	
	PROCESO: GESTIÓN COMERCIAL	CÓDIGO: P-GCL-03	VERSIÓN: 3
		FECHA: 10-05-2017	PÁGINA: 3 DE 4

	<p>2.4 Si es suscriptor ya creado por pavimentación se procede a efectuar la visita, elaborando acta y registros fotográficos y se procede a efectuar la reliquidación de la deuda.</p> <p>2.5 Si es una demolición se dará por terminado el contrato de condiciones uniformes y la deuda quedará congelada hasta que el suscriptor efectúe la cancelación total de la factura.</p> <p>2.6 Si es un medidor trabado o dañado se liquidará de acuerdo al promedio de los promedios normales. (de acuerdo a la ley, según los últimos seis (6) meses)</p> <p>2.7 Si es una doble facturación se procede a hacer visita elaborando acta y adjunto (con registro fotográfico) eliminando la factura errónea.</p> <p>2.8 Si es un usuario que en su predio tiene un aljibe se procede a solicitar la autorización de corpoboyacá, seguidamente se procede a levantar la respectiva acta adjuntando registro fotográfico y se re liquidará la factura con solo cargo fijo de alcantarillado para los periodos vencidos.</p> <p>2.9 si es un predio sin servicio de acueducto ni alcantarillado y se está generando factura, procede a la visita, elaborando acta respectiva, adjuntando registro fotográfico como evidencia, con el propósito de depurar la deuda y eliminarlo de la base de datos como suscriptor.</p>	
Profesional Especializado de Comercialización	5. Si la morosidad del usuario /suscriptor es de (2) meses, desarrolla procedimiento de suspensión del servicio con el grupo de apoyo del área de comercialización, enviando a usuario Certificado de Suspensión.	ACTIVIDAD TÉCNICA REALIZADA
Jefe de Oficina Asesora de Jurídica	6. Realiza llamadas, visitas, oficios dentro del cobro persuasivo, según normatividad.	NA
Usuario/ Jefe de oficina asesora de jurídica	7. Si se presenta y a hace un abono, convenio de pago, el aplicativo genera orden, certificado y pago de reconexión, con ello el usuario paga quedando al día con su obligación. Pasa a actividad # 9. En caso de pago total de la factura finaliza el procedimiento.	ACTIVIDAD TÉCNICA REALIZADA
Profesional Especializado de Comercialización	8. Si no aparece como cancelada la deuda y el usuario no se presenta para tal fin, notifica a operario para revisión de existencia de reconexión fraudulenta en un término de dos (2) días.	F-GCL-02
Profesional Especializado de	9. Si se presenta reconexión fraudulenta, notifica a usuario de las consecuencias de tal procedimiento bajo argumentos legales establecidos en el código penal (Defraudación de	ACTA DE VISITA TÉCNICA

 empodutema <small>PLAN DE INICIATIVA EMPRESARIAL DE LA UCA</small>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SIG-V2	PROCEDIMIENTO CARTERA	
	PROCESO: GESTIÓN COMERCIAL	CÓDIGO: P-GCL-03	VERSIÓN: 3
		FECHA: 10-05-2017	PÁGINA: 4 DE 4

Comercialización	fluidos).	
Profesional Especializado de Comercialización	10. Si el usuario mantiene una deuda entre 3 y 6 meses, elabora y radica en oficina jurídica el listado de deudores bajo un oficio para inicio de cobro jurídico. Este informe se pasa MENSUALMENTE a oficina jurídica.	P-GJR-03
Jefe de Oficina Asesora de Jurídica	11. Si el usuario mantiene una deuda mayor a 6 meses, depura el listado de deudores y radica en oficina jurídica para inicio de procedimiento de cobro coactivo.	P-GJR-03 O-GJR-01
	Fin.	

7-. ANEXOS

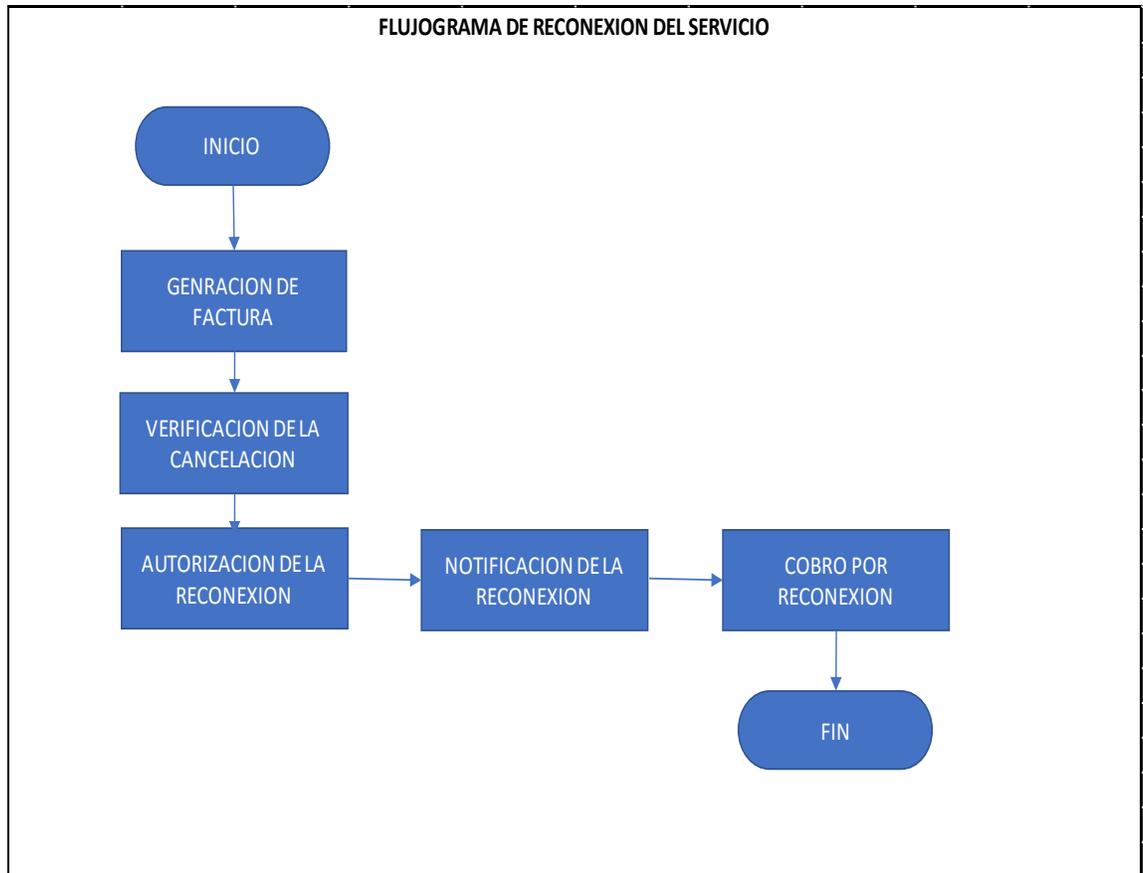
Manual facturación Servicios Públicos HAS M-GCL-01

Manual de políticas de cartera P-GFF-02

Procedimiento Cobro Coactivo P-GJR-03

Reglamento interno de recuperación de cartera. O-GJR-01

14.3 PROCEDIMIENTO DE RECONEXION



Fuente: Autores.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SIG-V2	PROCEDIMIENTO RECONEXIÓN	
	PROCESO: GESTIÓN COMERCIAL	CÓDIGO: P-GCL-05 FECHA: 15-10-2016	VERSIÓN: 3 PÁG. 1 DE 4

1-OBJETIVO

Pasos para realizar las reconexiones pertinentes del servicio de acueducto a los usuarios de la jurisdicción.

2-ALCANCE

Inicia con la Solicitud de la copia de factura donde va incluido el cobro por corte y reconexión y termina con la tabulación de la información referente a indicadores y promedios de reconexiones. Aplica para todos los suscriptores y usuarios en con dos o más meses en mora.

3- CAMBIOS EFECTUADOS:

No. VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
0	Procedimiento emitido en versión 0 para revisión y ajustes.	02-03-2009
1	Procedimiento de prueba emitido en versión 0 adoptado mediante Resolución No. 264 para implementación.	18-05-2009
2	Procedimiento emitido en versión 1 adoptado para implementación mediante Resolución No. 039	08-02-2010
3	Revisión y ajuste general del procedimiento por actualización del Sistema Integrado de Gestión y adopción del decreto 1072 de 2015.	15-10-2016

4- DEFINICIONES Y ABREVIATURAS:

4.1. Aportes de Conexión: Son los pagos que realiza el suscriptor o suscriptor potencial para conectar un inmueble por primera vez, o para cambiar el diámetro de la acometida, al sistema o red existente. Están compuestos por los Costos Directos de Conexión y por los Cargos por Expansión del Sistema.

4.2 Cargos por Expansión del Sistema (CES): Son los cobros que la entidad prestadora realiza cuando por razones de suficiencia financiera, sea necesario acelerar la recuperación de las inversiones en infraestructura.

4.3 Conexión: Ejecución de la acometida e instalación del medidor de acueducto o ejecución de la acometida de alcantarillado.

4.4 Colector PDA: PDA, del inglés Personal Digital Asistan (Asistente Digital Personal), es un computador de mano con un sistema de reconocimiento de escritura, en el cual se ingresará la información para la facturación y la posterior impresión de la factura.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SIG-V2	PROCEDIMIENTO RECONEXIÓN	
	PROCESO: GESTIÓN COMERCIAL	CÓDIGO: P-GCL-05 FECHA: 15-10-2016	VERSIÓN: 3 PÁG. 2 DE 4

4.5 Corte del servicio de acueducto: Interrupción del servicio que implica la desconexión o taponamiento de la acometida.

4.6 Costos Directos de Conexión: Son los costos en que incurre la entidad prestadora del servicio de acueducto o alcantarillado para conectar un inmueble al sistema o red de distribución existente, por concepto de medidor, materiales, accesorios, mano de obra y demás gastos necesarios. También se deben considerar como Costos Directos de Conexión los de diseño, interventoría, restauración de vías y del espacio público deteriorado por las obras de conexión, así como los Estudios particularmente complejos, en caso de presentarse. En todo caso sólo se podrán incluir, los costos directos relacionados con la conexión por primera vez de un inmueble o grupo de inmuebles.

4.7 Estudios particularmente complejos: Son todos aquellos estudios necesarios para atender una solicitud de conexión de un inmueble o grupo de inmuebles al servicio que dada las razones técnicas, económicas y las características particulares del sitio de ubicación de la conexión, son adicionales a los normalmente realizados por la entidad prestadora.

4.8 Herramientas Administrativas y Software: HAS: Software comercial y administrativo empleado por EMPODUITAMA S.A.E.S.P.

4.9 Lectura: Registro de consumo en metros cúbicos, que marca el medidor.

4.10. Factura: Recibo donde se detallan los géneros vendidos o los servicios prestados y su precio, que se ofrece al cliente como justificante del pago realizado.

4.11. Reconexión: Es el restablecimiento del servicio de acueducto a un inmueble al cual le había sido cortado.

4.12. Reinstalación: Es el restablecimiento del servicio de acueducto a un inmueble al cual se le había suspendido.

4.13. Suspensión: Interrupción temporal del servicio por común acuerdo, por interés del servicio, o por incumplimiento o por otra de las causales previstas en la Ley 142 de 1994, en el presente decreto, en las condiciones uniformes del contrato de servicio público y en las demás normas concordantes.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SIG-V2	PROCEDIMIENTO RECONEXIÓN	
	PROCESO: GESTIÓN COMERCIAL	CÓDIGO: P-GCL-05 FECHA: 15-10-2016	VERSIÓN: 3 PÁG. 3 DE 4

5- REFERENCIAS:

TEMA O CONCEPTO	NORMA APLICABLE
Por la cual se reglamenta el cobro que por aportes de conexión pueden realizar las empresas prestadoras de acueducto y alcantarillado	CRA 59 de 1998
Derechos de los usuarios	LEY 142/94 ART.9
Por el cual se regula el cargo que pueden cobrar las prestadoras de servicio público de acueducto por la suspensión, corte, reinstalación y reconexión del mismo.	Resol. CRA No 424 de 2007
Continuidad en la prestación del servicio	LEY 142/94 ART .61
Áreas de servicio exclusivo	LEY 142/94 ART.40
Contratos especiales	LEY 142/94 ART.39
Reglamenta el contrato de condiciones uniformes	LEY 142/94 TITULO VIII.
Continuidad del servicio	LEY 226/95 ART.5
Aportes de derechos de conexión	Ley 142 de 1994.
Por la cual se reglamenta el cobro que por aportes de conexión pueden realizar las entidades prestadoras de los servicios de Acueducto y Alcantarillado a sus usuarios.	RESOLUCIÓN NUMERO CRA 59 DE 1998
Cortes del servicio de acueducto	Sentencia T-242/13
por el cual se expide el Estatuto Nacional de Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios	DECRETO 1842 DE 1991
Por el cual se reglamenta la Ley 142 de 1994, en materia de prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado.	DECRETO 302 DE 2000

6-DESARROLLO

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTRO
	Inicio.	
Usuario	1. Solicita factura.	NA
Auxiliar Administrativo área de comercialización	2. Genera nueva factura y entrega al usuario.	FACTURA GENERADA POR HAS
Usuario	3. Cancelación de factura.	NA
Usuario	4. Entrega copia de la factura cancelada al Auxiliar Administrativo.	NA

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SIG-V2	PROCEDIMIENTO RECONEXIÓN	
	PROCESO: GESTIÓN COMERCIAL	CÓDIGO: P-GCL-05 FECHA: 15-10-2016	VERSIÓN: 3 PÁG. 4 DE 4

Auxiliar Administrativo área de comercialización	5. Genera el registro de reconexión y entrega al profesional de área quien asigna orden de reconexión.	F-GCL-03
Profesional Especializado de comercialización	6. Entrega registro de reconexión al operario del área de comercialización.	F-GCL-03
Operarios del área de comercialización	7. Realiza la reconexión y entrega el certificado de reconexión al usuario.	Actividad técnica realizada
Operarios del área de comercialización	8. Entrega copia del registro de reconexión Y certificado de actividad técnica diligenciado al profesional de área.	F-GCL-03 Actividad técnica realizada
Profesional Especializado de Comercialización	9. Entrega registro de reconexión al auxiliar administrativo para cargue el cobro por concepto de reconexión en la siguiente factura, en el software módulo de facturación.	OFICIO M-GCL-01
Profesional Especializado de Comercialización	10. Tabula información referente a indicadores y promedios de reconexiones.	NA
	Fin.	

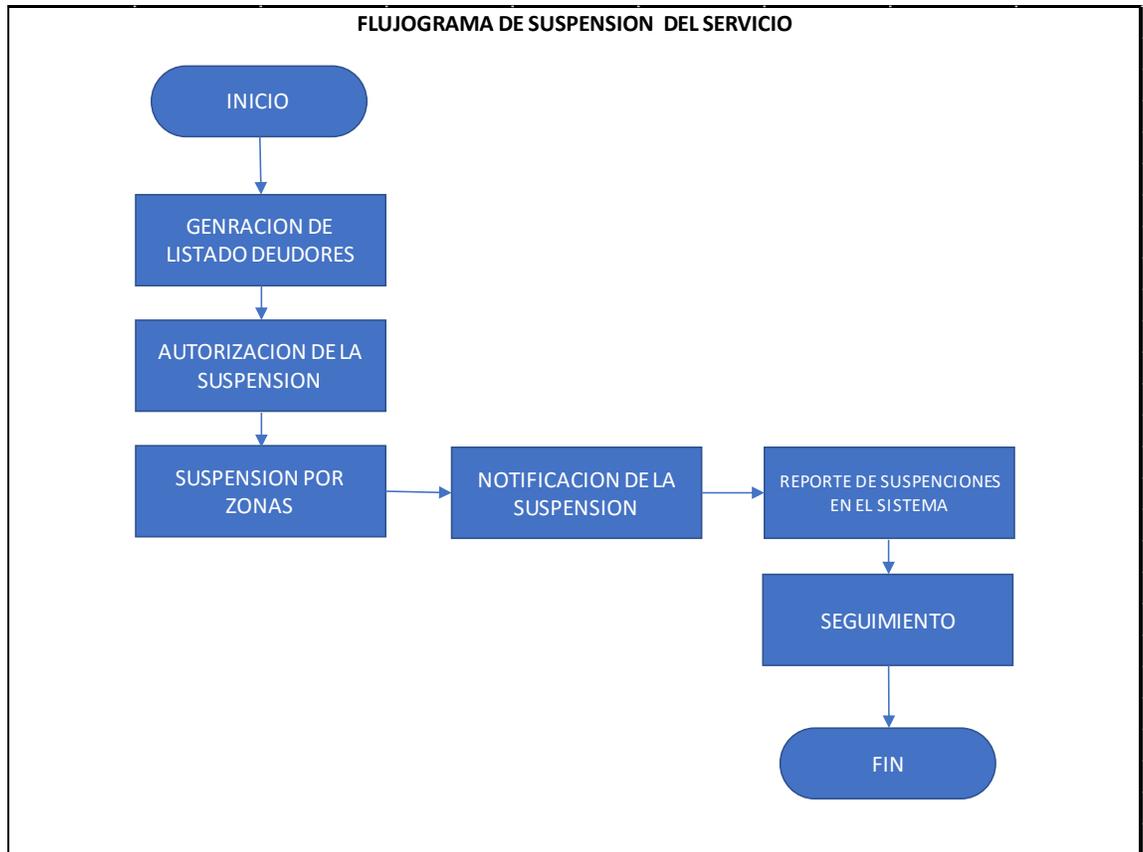
7. ANEXOS.

Registro de Reconexión F-GCL-03

Actividad técnica realizada

Manual Facturación Servicios Públicos HAS M-GCL-01

14.4 PROCEDIMIENTO SUSPENSION DEL SERVICIO



Fuente: Autores.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SIG-V2	PROCEDIMIENTO SUSPENSIONES Y CORTES	
	PROCESO: GESTIÓN COMERCIAL	CÓDIGO: P-GCL-02 FECHA: 10-05-2017	VERSIÓN: 3 PÁG. 1 DE 4

1-OBJETIVO:

Pasos para realizar la suspensión y el corte del servicio al suscriptor que no ha cancelado dos facturas consecutivas.

2-ALCANCE:

Inicia con la generación del reporte en el software de facturación del control de suspensión por zonas y termina con el reporte de los suscriptores que no se les ha hecho la reinstalación por la no efectucción de pago o se reconectaron fraudulentamente. Aplica para los suscriptores de EMPODITAMA S.A ESP.

3- CAMBIOS EFECTUADOS:

No. VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
0	Procedimiento emitido en versión 0 para revisión y ajustes.	02-03-2009
1	Procedimiento de prueba emitido en versión 0 adoptado mediante Resolución No. 264 para implementación.	18-05-2009
2	Procedimiento emitido en versión 1 adoptado para implementación mediante Resolución No. 039	08-02-2010
3	Revisión y ajuste general del procedimiento por actualización del Sistema Integrado de Gestión y adopción del decreto 1072 de 2015.	10-05-2017

4- DEFINICIONES Y ABREVIATURAS:

4.1. Aportes de Conexión: Son los pagos que realiza el suscriptor o suscriptor potencial para conectar un inmueble por primera vez, o para cambiar el diámetro de la acometida, al sistema o red existente. Están compuestos por los Costos Directos de Conexión y por los Cargos por Expansión del Sistema.

4.2. Cargos por Expansión del Sistema (CES): Son los cobros que la entidad prestadora realiza cuando por razones de suficiencia financiera, sea necesario acelerar la recuperación de las inversiones en infraestructura.

4.3. Colector PDA: PDA, del inglés Personal Digital Asistan (Asistente Digital Personal), es un computador de mano con un sistema de reconocimiento de escritura, en el cual se ingresará la información para la facturación y la posterior impresión de la factura.

4.4. Conexión: Ejecución de la acometida e instalación del medidor de acueducto o ejecución de la acometida de alcantarillado.

4.5. Corte del servicio de acueducto: Interrupción del servicio que implica la desconexión o taponamiento de la acometida.

 empoduitama <small>agua y vida</small> <small>Compañía Mexicana de Aguas y Saneamiento</small>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SIG-V2	PROCEDIMIENTO SUSPENSIONES Y CORTES	
	PROCESO: GESTIÓN COMERCIAL	CÓDIGO: P-GCL-02	VERSIÓN: 3
		FECHA: 10-05-2017	PÁG. 2 DE 4

4.6. Costos Directos de Conexión: Son los costos en que incurre la entidad prestadora del servicio de acueducto o alcantarillado para conectar un inmueble al sistema o red de distribución existente, por concepto de medidor, materiales, accesorios, mano de obra y demás gastos necesarios.

También se deben considerar como Costos Directos de Conexión los de diseño, interventoría, restauración de vías y del espacio público deteriorado por las obras de conexión, así como los Estudios particularmente complejos, en caso de presentarse. En todo caso sólo se podrán incluir, los costos directos relacionados con la conexión por primera vez de un inmueble o grupo de inmuebles.

4.7. Estudios particularmente complejos: Son todos aquellos estudios necesarios para atender una solicitud de conexión de un inmueble o grupo de inmuebles al servicio que, dada las razones técnicas, económicas y las características particulares del sitio de ubicación de la conexión, son adicionales a los normalmente realizados por la entidad prestadora.

4.8. Factura: Recibo donde se detallan los géneros vendidos o los servicios prestados y su precio, que se ofrece al cliente como justificante del pago realizado.

4.9. Herramientas Administrativas y Software: HAS: Software comercial y administrativo empleado por EMPODUITAMA S.A.E.S.P.

4.10 Lector: Persona encargada de tomar la lectura

4.11. Lectura: Registro de consumo en metros cúbicos, que marca el medidor.

4.12. Reconexión: Es el restablecimiento del servicio de acueducto a un inmueble al cual le había sido cortado.

4.13. Reinstalación: Es el restablecimiento del servicio de acueducto a un inmueble al cual se le había suspendido.

4.14. Suspensión: Interrupción temporal del servicio por común acuerdo, por interés del servicio, o por incumplimiento o por otra de las causales previstas en la Ley 142 de 1994, en el presente decreto, en las condiciones uniformes del contrato de servicio público y en las demás normas concordantes.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SIG-V2	PROCEDIMIENTO SUSPENSIONES Y CORTES	
	PROCESO: GESTIÓN COMERCIAL	CÓDIGO: P-GCL-02 FECHA: 10-05-2017	VERSIÓN: 3 PÁG. 3 DE 4

5- REFERENCIAS:

TEMA O CONCEPTO	NORMA APLICABLE
Por la cual se reglamenta el cobro que por aportes de conexión pueden realizar las empresas prestadoras de acueducto y alcantarillado	Cra. 59 de 1998
Por el cual se regula el cargo que pueden cobrar las prestadoras de servicio público de acueducto por la suspensión, corte, reinstalación y reconexión del mismo.	Resol. CRA No 424 de 2007
Derechos de los usuarios	Ley 142/94 ART.9
Continuidad en la prestación del servicio	Ley 142/94 ART .61
Áreas de servicio exclusivo	Ley 142/94 ART.40
Contratos especiales	Ley 142/94 ART.39
Reglamenta el contrato de condiciones uniformes	Ley 142/94 TITULO VIII.
Continuidad del servicio	Ley 226/95 ART.5

6. DESARROLLO

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTRO
	inicio	
Profesional Especializado de Comercialización	1. Posterior a la entrega de facturación y pago por parte del usuario (5) días para pago; al sexto día se inicia el proceso de suspensión.	N. A
Profesional Especializado de Comercialización	2. Revisa el software administrativo de comercialización y realiza registro de suspensiones	F-GCL-05
Profesional Especializado de Comercialización	4. Basado en registro de identificación de deudores morosos para suspensión/ corte, entrega por zonas a los operarios de comercialización el listado para la realización de suspensiones o cortes.	F-GCL-05
Operario del área de comercialización	5. Realiza actividades de suspensión/corte diligenciando el formato de certificación respectivo para el usuario, según listados con los instrumentos utilizados como dispositivos siendo monedas o dispositivos antifraude, remite el informe al superior inmediato para verificación. Si es el caso se reporta a los suscriptores que han manipulado los medidores cometiendo el delito de defraudación de fluidos. La duración de la actividad es de (7) días hábiles.	F-GCL-05 ACTIVIDAD TÉCNICA REALIZADA
Profesional Especializado de Comercialización	6. Recibe reporte e información de suspensiones/cortes para revisión según cronograma.	F-GCL-05 ACTIVIDAD TÉCNICA REALIZADA

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SIG-V2	PROCEDIMIENTO SUSPENSIONES Y CORTES	
	PROCESO: GESTIÓN COMERCIAL	CÓDIGO: P-GCL-02 FECHA: 10-05-2017	VERSIÓN: 3 PÁG. 4 DE 4

Auxiliar Administrativo del área de comercial	7. Cargue de suspensiones y cortes al modulo de facturación.	Aplicativo HAS
Profesional Especializado de Comercialización	8. Tabula información referente a indicadores y promedios de suspensiones /cortes mensualmente.	N. A
Profesional Especializado de Comercialización	9. Elabora y envía a oficina jurídica el reporte de usuarios morosos por edades, usuarios reconectados mediante formatos respectivos e inicia procedimiento de cobro persuasivo y/o coactivo.	I-TIC-04 P-GJR-03
	Fin.	

8. ANEXOS.

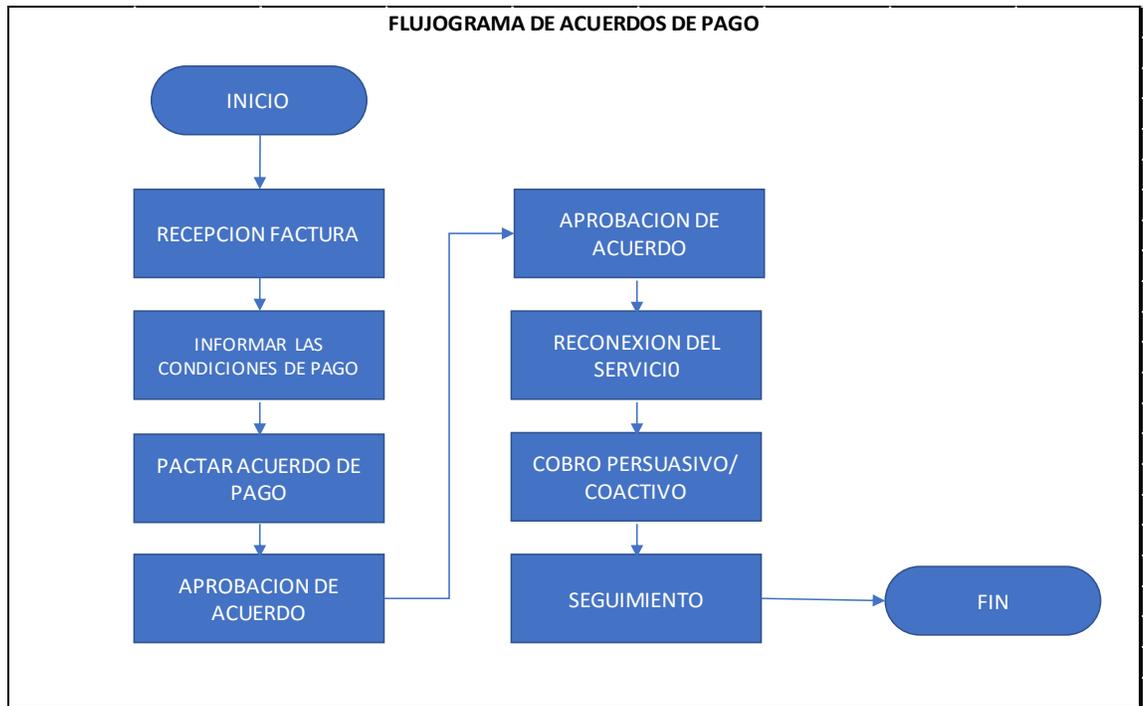
Procedimiento Cobro Coactivo P-GJR-03

Identificación deudores para corte F-GCL-05

Actividad técnica realizada

Normalización de la producción Documental I-TIC-04

14.5 PROCEDIMIENTO ACUERDOS DE PAGO



Fuente: Autores.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SIG-V2	PROCEDIMIENTO ACUERDOS DE PAGO	
	PROCESO: GESTION COMERCIAL	CÓDIGO: P-GCL-04 FECHA: 10-05-2017	VERSIÓN: 2 PÁGINA: 1 DE 3

1. OBJETIVO

Establecer las actividades a desarrollar para garantizar la recuperación de cartera, a través de procesos de financiación y acuerdos de pago.

2. ALCANCE

Inicia con la identificación de la cartera mayor a 60 días y termina con el pago o con el inicio del procedimiento de cobro coactivo. Aplica para todos los suscriptores y/o usuarios con 3 o más meses en mora.

3. CAMBIOS EFECTUADOS

No. VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
0	Procedimiento emitido en versión 0 para revisión y ajustes.	02-03-2009
0	Procedimiento de prueba emitido en versión 0 adoptado mediante Resolución No. 264 para implementación.	18-05-2009
1	Procedimiento emitido en versión 1 adoptado para implementación mediante Resolución No. 039	08-02-2010
2	Revisión y ajuste general del procedimiento por actualización del Sistema Integrado de Gestión y adopción del decreto 1072 de 2015.	10-05-2017

4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

C.P. Constitución política.

C.P.A.C.A. Código de procedimiento administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

C.C. Código Civil.

C.Co. Código del Comercio.

C.S.T. Código Sustantivo del Trabajo.

C.P.T. Código procesal del trabajo y de la seguridad social.

C.P.C. Código de Procedimiento Civil Colombiano.

C.P. Código Penal.

C.P.P. Código de Procedimiento Penal.

CSJ. Corte Suprema de Justicia.

C.E. Consejo de Estado.

C.Const. Corte Constitucional.

CSJud. Consejo Superior de la Judicatura.

CGN. Contaduría General de la Nación.

SSPD. Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

CRA. Comisión Reguladora de Acueducto y Alcantarillado.

EOSF. Estatuto Orgánico del Sistema Financiero.

Art. Artículo.

Inc. Inciso

EPS. Empresa Promotora de Salud.

IPS. Institución Prestadora de Servicios de Salud.

SGSSS. Sistema General de Seguridad Social en Salud.

RUT. Registro Único Tributario.

NIT. Número de Identificación Tributaria.

C.C. Cédula de Ciudadanía.

T.P. Tarjeta Profesional.

CGR. Contraloría General de la República.

CNSC. Comisión Nacional del Servicio Civil.

DAFP. Departamento Administrativo de la Función Pública.

DIAN. Dirección de Impuesto y Aduanas Nacionales.

A.A. Acto Administrativo.

IPC. Índice de Precios al Consumidor.

M.P. Magistrado Ponente.

POS. Plan Obligatorio de Salud.

RAD. Radicación.

RES. Resolución.

SAFP. Sociedad Administradora de Fondo de Pensiones.

SAFPC. Sociedad Administradora de Fondo de Pensiones y Cesantías.

SMMLV. Salario mínimo mensual legal

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SIG-V2		PROCEDIMIENTO ACUERDOS DE PAGO	
	PROCESO: GESTION COMERCIAL		CÓDIGO: P-GCL-04	VERSIÓN: 2
			FECHA: 10-05-2017	PÁGINA: 2 DE 3

Par. Parágrafo

Num. Numeral

Lit. Literal

Ibídem: Refiere al mismo estatuto.

ss. y subsiguientes.

POT. Plan de Ordenamiento Territorial.

E.T. Estatuto Tributario.

Vigente.

ARL: Administradora de Riesgos laborales
Profesionales.

A.L. Acto Legislativo.

5. REFERENCIAS

TEMA O CONCEPTO	NORMA APLICABLE
Normalización de cartera	Ley 1066 del 29 de julio de 2006
Por la cual se unifica en un solo acto administrativo la normatividad expedida en el sector de agua potable y saneamiento básico para el cargue de la información al SUI	RESOLUCIÓN SSPD - 20094000015085 DE 2009
Estatuto Tributario Reglamentario de la Ley 1066 Modifica parcialmente la ley 142 de 1994	Decreto 4473 de 2006.
Ley de servicios públicos domiciliarios y consecuentes con la misma	Ley 142 de 1994.
	Ley 689 de 2001
	Código Contencioso Administrativo
	Código de Procedimiento Civil
	Código Civil

6. DESARROLLO

RESPONSABLE	ACTIVIDADES	REGISTRO
	Inicio	
Usuario	1. Entrega al profesional especializado de comercialización, la última factura con deuda.	N.A
Profesional Especializado de Comercialización	2. Da a conocer al usuario las condiciones para suscribir facilidad de pago, según el reglamento interno de recuperación de cartera.	O-GCL-01
Usuario	3. Solicita facilidad de pago, verbalmente.	N.A

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SIG-V2	PROCEDIMIENTO ACUERDOS DE PAGO	
	PROCESO: GESTION COMERCIAL	CÓDIGO: P-GCL-04 FECHA: 10-05-2017	VERSIÓN: 2 PÁGINA: 3 DE 3

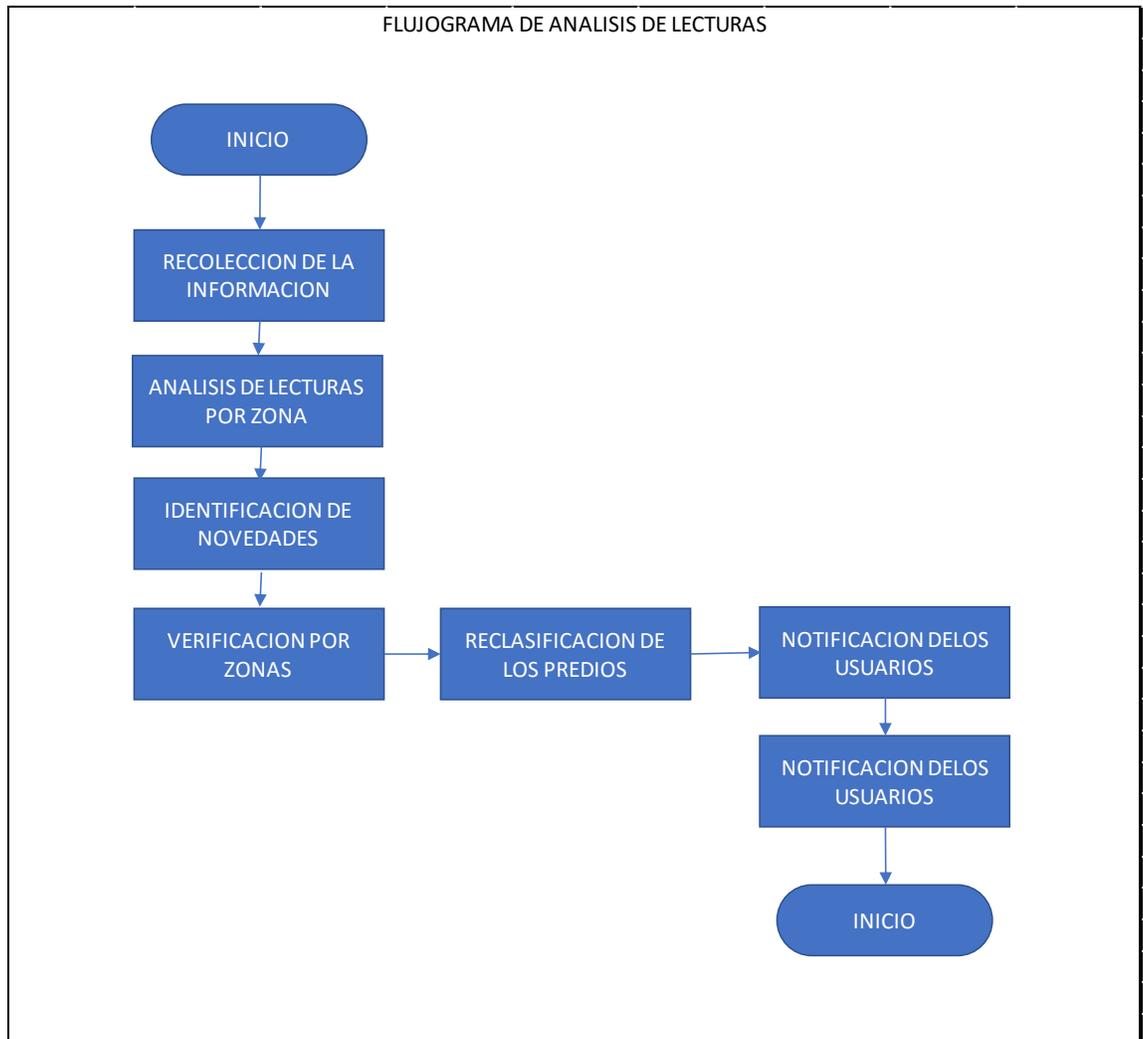
Profesional Especializado de Comercialización	4. Revisa la información y da Visto Bueno.	N.A
Profesional Especializado de Comercialización	5. Genera acuerdo de pago según el manual de cartera.	N.A
Auxiliar Administrativo	6. Genera factura por el valor acordado de cuota inicial, según el monto de la factura.	Nueva factura
Usuario	7. Cancela la factura con el valor acordado a manera de abono a la deuda y lleva la factura pagada a oficina de asesoría jurídica.	N.A
Jefe de Oficina Asesora de Jurídica	8. Revisa el pago de la factura y elabora convenio de pago, determina las cuotas del valor restante y el convenio se firma por el usuario y el asesor jurídico.	N.A
	9. Remite a Profesional especializado de comercialización para su revisión y aprobación bajo firma.	NA
Profesional Especializado de Comercialización	10. Inicia procedimientos reconexión y facturación, si el usuario no cumple el convenio inicia procedimiento de cobro persuasivo y/o coactivo, según el caso.	N.A
Fin		

7. ANEXOS

Manual de políticas de cartera M-GFF-02

Reglamento interno de recuperación de cartera. O-GJR-01

14.6 PROCEDIMIENTO ANALISIS DE LECTURAS



Fuente: Autores.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SIG-V2	PROCEDIMIENTO ANÁLISIS DE LECTURAS	
	PROCESO: GESTIÓN COMERCIAL	CÓDIGO: P-GCL-07	VERSIÓN: 3
		FECHA: 10-05-2017	PÁG. 1 DE 4

1. OBJETIVO

Establecer los pasos a seguir para realizar el análisis de lecturas correspondientes a los cortes de facturación de cada mes.

2. ALCANCE

Inicia con la recolección de la información de las lecturas tomadas en (colector) PDA por los operarios de comercialización y termina con el ingreso de la novedad al software de facturación.

Aplica para lecturas de consumo mayores al rango previsto (desviaciones significativas).

3- CAMBIOS EFECTUADOS:

No. VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
0	Procedimiento emitido en versión 0 para revisión y ajustes.	02-03-2009
0	Procedimiento de prueba emitido en versión 0 adoptado mediante Resolución No. 264 para implementación.	18-05-2009
1	Procedimiento emitido en versión 1 adoptado para implementación mediante Resolución No. 039	08-02-2010
2	Revisión y ajuste general del procedimiento por actualización del Sistema Integrado de Gestión y adopción del decreto 1072 de 2015.	15-10-2016

4- DEFINICIONES Y ABREVIATURAS:

4.1. APORTES DE CONEXIÓN: Son los pagos que realiza el suscriptor o suscriptor potencial para conectar un inmueble por primera vez, o para cambiar el diámetro de la acometida, al sistema o red existente. Están compuestos por los Costos Directos de Conexión y por los Cargos por Expansión del Sistema.

4.2. CONSUMO: Cantidad del servicio recibido por un usuario en un periodo determinado y registrado en un medidor. Cuando exista medidor, el consumo se determina por la diferencia entre la lectura actual y la anterior, siempre y cuando el medidor funcione correctamente (artículo 16 Decreto 1842 de 1991). En caso contrario, se acude a promedios anteriores del mismo usuario o a aforos.

4.3. FACTURA: Recibo donde se detallan los géneros vendidos o los servicios prestados y su precio, que se ofrece al cliente como justificante del pago realizado.

4.4. FACTURACIÓN: Conjunto de actividades necesarias para producir la factura o cuenta de cobro, que incluye lectura, determinación del consumo, revisión previa, liquidación del consumo, elaboración de la factura y entrega en el domicilio del usuario.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SIG-V2	PROCEDIMIENTO ANÁLISIS DE LECTURAS	
	PROCESO: GESTIÓN COMERCIAL	CÓDIGO: P-GCL-07 FECHA: 10-05-2017	VERSIÓN: 3 PÁG. 2 DE 4

4.5. FUGA: Cantidad de agua que se pierde en un sistema de acueducto por accidentes en la operación, tales como rotura o fisura de tubos, rebose de tanques, o fallas en las uniones entre las tuberías y los accesorios.

4.6. FUGA IMPERCEPTIBLE (Decreto 302 de 2000): Volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones internas de un inmueble y se detecta solamente mediante instrumentos apropiados, tales como los geófonos.

4.7. FUGA PERCEPTIBLE (Decreto 302 de 2000): Volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones internas de un inmueble y es detectable directamente por los sentidos.

4.8. LECTURA: Registro de consumo en metros cúbicos, que marca el medidor.

4.9. PETICIÓN (Artículos 152 Ley 142 de 1994 y 5 Código Contencioso Administrativo): Solicitud respetuosa verbal o escrita que los usuarios o suscriptores pueden presentar ante las empresas de servicios públicos en relación con el contrato de servicios públicos. Si fue verbal, la petición se responderá en la misma forma, a menos que quien decide prefiera hacer saber su decisión por escrito. Si fue escrita, se responderá únicamente por escrito. Las peticiones se resolverán o contestarán dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su recibo (Artículo 6 Código Contencioso Administrativo).

4.10. PROMEDIO DE CONSUMO (Artículo 25 Decreto 1842 de 1991): Cálculo que se hace sobre los últimos seis consumos si la facturación es mensual o sobre los últimos tres si es bimestral. Se emplea, entre otras razones, cuando el instrumento de medición presenta desperfectos, cuando es inaccesible para la lectura, cuando se retira para efectuarle revisión técnica o cuando existen filtraciones y/o fugas imperceptibles. En este último caso, el usuario tiene un plazo de dos meses para corregirlas, y si no lo hiciera, a partir de ese término se le cobrará el consumo medido (artículo 24 Decreto 1842 de 1991 y artículo 146 Ley 142 de 1994).

5- REFERENCIAS:

TEMA O CONCEPTO	NORMA APLICABLE
Por la cual se reglamenta el cobro que por aportes de conexión pueden realizar las empresas prestadoras de acueducto y alcantarillado.	Cra 59 de 1998
Derechos de los usuarios	Ley 142/94 art.9
Continuidad en la prestación del servicio	Ley 142/94 art.61
Superintendencia de servicios públicos domiciliarios	Circular Externa 6 de 2005
Se acredita laboratorio de banco de pruebas para medidores.	Resol. 2008 31 enero de 2005
Áreas de servicio exclusivo	Ley 142/94 art.40
Normas especiales para acueducto, revisión y calibración de medidores según norma NTC.	Resol 151 de 2001 Numeral 2.1.1.4

15. FORMATOS

Para la empresa es necesario tener un documento que sea el soporte de la realización de los procedimientos y que a su vez permita conocer y evaluar la gestión realizada, para ellos se modificaron los siguientes formatos:

15.1 FORMATO F-GCL-02 IDENTIFICACION DEUDORES PARA SUSPENSION.

		SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SIG-V2														VERSIÓN: 3 PÁG. 1 DE 1	
		PROCESO: GESTIÓN COMERCIAL															
USUARIOS MOROSOS PARA SUSPENSIÓN														FECHA DE CORTE		NOMBRE DEL FUNCIONARIO	
ZONA														N° DISPOSITIVO ENTREGADOS			
#	RUTA	NOMBRES	DIRECCION	NROMEDIDOR	MORA	L. ACTUAL	SUSPENSION		DISPOSITIVO		No. BOLETA	N° SELLO	L. SUSP.	OBSERVACIONES			
							SI	NO	SI	NO							
1																	
2																	
3																	
4																	
5																	
6																	
7																	
8																	
9																	
10																	
11																	
12																	
13																	
14																	
15																	
16																	
17																	
18																	
19																	
20																	
21																	
22																	
23																	
24																	
25																	

15.3 ACTA DE VISTA.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SIG-V2	FORMATO ACTA DE VISITA	
	PROCESO: GESTIÓN COMERCIAL	CÓDIGO: F-GCL-06 FECHA: 10-05-2017	VERSIÓN: 2 Página 1 de 1

**ACTA DE VISITA
EMPODUITAMA S.A. E.S.P**

ACTA	<input type="text"/>	CIUDAD	<input type="text"/>	HORA INICIAL	<input type="text"/>	HORA FINAL	<input type="text"/>
FECHA	<input type="text"/>						

DATOS GENERALES

LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE DUITAMA S.A.E.S. P, EN USO DE SUS FACULTADES LEGALES REALIZO LA VISITA AL PREDIO Y ENCONTRÓ LAS SIGUIENTES CONSIDERACIONES.

NOMBRE DEL USUARIO: _____		CC No _____
DIRECCION _____		
CODIGO: _____	USO: _____	ESTRATO: _____
MEDIDOR: SI ___ NO ___	NUMERO _____	LECTURA: _____
NOVEDAD:		
CLANDESTINA	SI ___ NO ___	DIAMETRO _____
FRAUDULENDA	SI ___ NO ___	DIAMETRO _____
RECONECTADO	SI ___ NO ___	DIAMETRO _____
MANIPULACION DEL MEDIDOR: SI ___ NO ___		
POR LO CUAL EN VIRTUD DEL DECRETO 302 DE 2000, SE TOMA LA SIGUIENTE MEDIDA.		
MEDIDA TOMADA		
SUSPENSION DEL SERVICIO _____	CORTE DEL SERVICIO _____	COLOCACION DISPOSITIVO _____
INSTALACION MEDIDOR _____	COLOCACION DE SELLOS _____	REGISTRO FOTOGRAFICO _____
OBSERVACIONES		
USUARIO		EMPRESA

MEDIANTE LA PRESENTE ACTA SE LE NOTIFICA AL USUARIO, LA IRREGULARIDAD ENCONTRADA Y SE CITA PARA QUE DENTRO DE LOS CINCO (5) DIAS HABILDES SIGUIENTES A PARTIR DE LA FECHA, SE PRESENTE EN LA OFICINA DE COMERCIALIZACION, PARA ENTERARLO DE LA SITUACION E INDICARLE LOS CORRECTIVOS DEL CASO, DE LO CONTRARIO SE TOMARAN LAS MEDIDAS ANTE LAS AUTORIDADES JUDICIALES CON BASE EN EL ART. 256 DEL CODIGO PENAL.

FIRMA DEL USUARIO _____ CC No _____

FIRMA DE TESTIGO _____ CC No _____

FIRMA DEL FUNCIONARIO _____ CC No _____

Se propuso la creación de dos formatos para el proceso de gestión comercial, el formato de cambio de medidor voluntario para invitar de manera formal y por escrito a los usuarios a que sustituyan su herramienta de medición para tener confiabilidad en el cobro de su consumo y además se postuló el formato de recuperación de metros cúbicos dejados de facturar para hacer el cobro a los usuarios del consumo que se realizó previamente en el caso en que se demuestre que se está haciendo uso del servicio de manera fraudulenta o clandestina.

15.4 CAMBIO DE MEDIDOR

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SIG-V2	FORMATO CAMBIO DE MEDIDOR	
	PROCESO: GESTIÓN COMERCIAL	CÓDIGO:	VERSIÓN:
		FECHA:	Página 1 de 1

Señor (a):

Fecha
Código

Código:

Dirección:

La Empresa de servicios Públicos Domiciliarios EMPODUITAMA S.A E.S.P., mediante la presente le informa que el medidor de su propiedad, no está registrando de forma adecuada los consumos, por lo cual invita a realizar el cambio del mismo.

Para adelantar lo anterior, se requiere que en el término de 30 días calendario contados a partir del recibido de la presente notificación, se acerque a EMPODUITAMA S.A E.S.P y solicite el cambio del medidor el cual tiene un costo de _____ más _____ por la instalación, los cuales podrá pagar de contado o financiado.

Cabe resaltar que, si el usuario hace caso omiso al presente requerimiento, la empresa está facultada por la Ley 142 de 1994 en el Artículo 145, y el Decreto 302 de 2000 en su artículo 14 procederá a su reemplazo e instalación, costo que será incluido en la facturación del mes siguiente.

Atentamente:

Profesional Especializado
 Jefe de Área de Comercialización.
 comercializacion@empoduitama.com

15.5 FORMATO RECUPERACION DE m³ DEJADOS DE FACTURAR.

FORMATO RECUPERACION DE CONSUMOS					
Clase de anomalia				FECHA	
DATOS BASICOS DEL PREDIO					
Suscriptor/usuario		Telefono		Direccion	
Estrato	Uso	ZONA	Ruta	NroMedidor	Lectura
DATOS PARA LA LIGUIDACION					
TARIFA ACUEDUCTO		TARIFA ALCANTARILLADO			
PROMEDIO		N° Meses sin cobrar		M3 PAGADOS	
Valor consumo acueducto			Valor consumo alcantarillado		
Valor costos adicionales			Total a pagar		

16. INSTRUCTIVOS

Estos documentos tienen el propósito de orientar los procedimientos en forma detallada, clara y precisa brindando una secuencia clara de indicaciones para realizar algunas actividades, motivo por el cual junto con la propuesta del formato de recuperación de m³ dejados de facturar se adjuntó su respectivo instructivo.

Teniendo en cuenta que se observó desactualización del instructivo de suspensiones y cortes así como el manual de políticas de cartera se procedió a su modificación porque no tenían concordancia con la ejecución de cada procedimiento.

16.1 CALCULO DE CONSUMOS NO FACTURADOS

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SIG-V2	INSTRUCTIVO CALCULO DEL CONSUMO NO FACTURADO	
	PROCESO: GESTIÓN COMERCIAL	CÓDIGO:	VERSIÓN:
		FECHA:	Página 1 de 2

1. OBJETIVO

Establecer los pasos a seguir para realizar el cobro del consumo de acueducto y alcantarillado dejado de facturar por uso no autorizado del servicio.

2. DESARROLLO.

✚ PASO 1

- Identificación del uso del servicio.

✚ PASO 2

- Establecer el tiempo del uso no autorizado del servicio.

NOVEDAD	FECHA	Nº DE MESES SIN FACTURAR
FRAUDULENTA	Ultimo pago registrado, o fecha del cambio de registro de consumo	Nº de meses
CLANDESTINA		Seis meses.
CONSTRUICION	Fecha expedición permiso de construcción	Nº de meses

✚ PASO 3

- Establecer el promedio de consumo de acueducto y alcantarillado.

Se identificarán usuarios y/o suscriptores con características. (zona, uso, estrato, diámetro de acometida) similares para el cálculo del promedio de acuerdo a lo establecido en el art 146 de la ley 142 1994.

Para el caso de fraudulentas del valor que resulte de este cálculo se descontara los volúmenes ya facturados en el mismo periodo de duración de la anomalía.

▬
PASO 4

- Cobro de cargos Adicionales

Se cobrará al usuario los costos que se incurran por suspensión y reconexión.

PASO 5

- Aplicación de la tarifa

Al identificar el uso del servicio se multiplicará la tarifa correspondiente de este por el número de meses que duró la anomalía y por el promedio de metros cúbicos dejados de facturar.

Tarifa* N° de meses * Promedio + costos adicionales

16.2 INSTRUCTIVO I-GCL-01 INSTRUCTIVO SUSPENSIONES Y CORTES.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SIG-V2	INSTRUCTIVO SUSPENSIONES Y CORTES DEL SERVICIO	
	PROCESO: GESTIÓN COMERCIAL	CÓDIGO: I-GCL-01 FECHA: 10-05-2017	VERSIÓN: 3 Página 1 de 2

1. OBJETIVO

Establecer los pasos a seguir para realizar el corte o la suspensión del servicio de acueducto a usuarios en mora de pago por la prestación del servicio.

2. DESARROLLO.

SUSPENSIONES

SUSPENSIÓN SENCILLA, DISPOSITIVO MONEDA (Acueducto)

- Retira el racor.
- Instala dispositivo tipo moneda.
- Instala nuevamente el racor y la tubería.
- Instala alambre y sello metálico en el medidor.
- Con la selladora aprieta la parte metálica hasta dejar el logo de Empoduitama en el sello.
- Fin.

SUSPENSIÓN ESPECIAL ANTI FRAUDE (Acueducto)

- Retira el medidor.
- Engancha dispositivo anti fraude con la llave única para el dispositivo en mención.
- Introduce la llave por el tubo de la acometida y se gira la llave hasta soltar el dispositivo.
- Instala nuevamente el medidor y la tubería.
- Instala alambre y sello metálico en el medidor.
- Con la selladora aprieta la parte metálica hasta dejar el logo de Empoduitama en el sello.
- Fin.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SIG-V2	INSTRUCTIVO SUSPENSIONES Y CORTES DEL SERVICIO	
	PROCESO: GESTIÓN COMERCIAL	CÓDIGO: I-GCL-01 FECHA: 10-05-2017	VERSIÓN: 3 Página 2 de 2

✚ SUSPENSIÓN ESPECIAL, TAPONAMIENTO ACOMETIDA (Acueducto)

- Retira el racor.
- Instala tapón madera en la acometida.
- Instala nuevamente el racor y la tubería.
- Instala alambre y sello metálico en el medidor.
- Con la selladora aprieta la parte metálica hasta dejar el logo de Empoduitama en el sello.
- Fin.

CORTES

✚ CORTE ESPECIAL, CORTE ACOMETIDA (Acueducto y alcantarillado)

- Retiro de cemento o asfalto desde el tubo madre hasta el medidor o entrada de la vivienda, local, industria, ente oficial u otro.
- Instala collarín en el tubo madre de la acometida.
- Retiro de la acometida.
- Reposición de cemento o asfalto
- Fin.

17. MANUAL

Este documento tiene como finalidad proveer una herramienta que permita la toma de decisiones.

17.1 MANUAL DE POLITICAS DE CARTERA.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SIG-V2	MANUAL DE POLITICAS DE CARTERA	
	PROCESO: GESTIÓN DE RECURSOS FISICOS Y FINANCIEROS	CÓDIGO: M-GFF-	VERSIÓN:
		FECHA:	PÁGINA: 1 DE 5

POLITICAS DE CARTERA

OBJETIVO: Optimizar los procesos de recuperación de cartera corriente y vencida en busca de efectividad y eficiencia, con el propósito de prevenir la acumulación de cartera e incrementar la liquidez de la compañía y fortalecer su estructura financiera.

RECUPERACION

- CONDONACION DE RECARGOS POR MORA ACUMULADOS
- ACUERDOS DE PAGO POR ABONOS PARCIALES
- ACUERDOS DE PAGO POR FINANCIACION

DEPURACION

- SUScriptor SIN CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES
- DESCUENTOS EN EL SERVICIO
- ORDEN ENTE COMPETENTE
- COBROS NO AUTORIZADOS

CASTIGO DE CARTERA

- CARTERA DE DIFICIL COBRO

1. CONDONACION DE RECARGOS POR MORA ACUMULADOS

FORMA DE PAGO	EXONERACION INTERESES
Pago de Contado	Hasta el 100%
Pago por Abonos Parciales	Ver Abonos Parciales
Pago por Financiación	Ver Acuerdos por Financiación

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SIG-V2	MANUAL DE POLITICAS DE CARTERA	
	PROCESO: GESTIÓN DE RECURSOS FISICOS Y FINANCIEROS	CÓDIGO: M-GFF- FECHA:	VERSIÓN: PÁGINA: 2 DE 5

En caso de encontrarse la cuenta que solicite el acuerdo de pago, en proceso de cobro persuasivo, solo podrá autorizar el acuerdo el abogado que adelante dicho proceso

2. ACUERDOS DE PAGO POR ABONOS PARCIALES

FORMAS DE ACUERDOS DE PAGO POR ABONOS PARCIALES

EXONERACION DE INTERESES	TIEMPO MAXIMO DE PAGO
100%	6 MESES

- En caso de encontrarse la cuenta, que solicite el acuerdo de pago, en proceso de cobro persuasivo o jurídico, solo podrá suscribir el abono parcial el abogado que adelante dicho proceso.
- Sera obligación del usuario dentro de las fechas acordadas, solicitar la expedición de la factura para el pago parcial de la obligación mediante abonos por el valor establecido en el acuerdo de pago.
- La empresa deberá motivar al suscriptor para que establezca el mínimo de meses para realizar el pago.
- En caso de que el usuario que solicita el acuerdo de pago y presente condiciones especiales por las cuales no se le puede aplicar cuota inicial mínima debe ser analizado el caso por la gerencia quien autorizara la tarifa a aplicar.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SIG-V2		MANUAL DE POLITICAS DE CARTERA	
	PROCESO: GESTIÓN DE RECURSOS FISICOS Y FINANCIEROS		CÓDIGO: M-GFF-	VERSIÓN:
			FECHA:	PÁGINA: 3 DE 5

3. ACUERDOS DE PAGO POR ABONOS PARCIALES

TIPO DE USUARIO	CUOTA INICIAL MINIMA	No DE CUOTAS MÁXIMAS EN MESES	INTERESES DE FINANCIACION
Residencial estrato 1 y 2	30%	Valor deuda/Valor tarifa mes	0%
Residencial Estrato 3 y 4	40%	Valor deuda/ 2 valor de la tarifa mes	0%
Residencial estrato 5	50%	24	1%
Comercial	50%	24	1%
Industrial	50%	6	1%

TIPO DE USUARIO	ESTRATO	EXONERACION DE INTERESES DE MORA	No DE MESES
RESIDENCIAL	1,2	100%	-
RESIDENCIAL	3,4,5	75%	4
RESIDENCIAL	3,4,5	50%	8
RESIDENCIAL	3,4,5	25%	12
COMERCIAL	-	75%	4
COMERCIAL	-	50%	8
COMERCIAL	-	25%	12
INDUSTRIAL	-	50%	4
INDUSTRIAL	-	25%	6

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SIG-V2	MANUAL DE POLITICAS DE CARTERA	
	PROCESO: GESTIÓN DE RECURSOS FISICOS Y FINANCIEROS	CÓDIGO: M-GFF-	VERSIÓN:
		FECHA:	PÁGINA: 4 DE 5

4. SUSCRIPTOR SIN CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES

MOTIVO	CASOS DE USO	PERIODOS A DEPURAR
Suscriptor sin contrato de condiciones uniformes	<ul style="list-style-type: none"> ● Predio no habitado ● Predio Inexistente ● Lote ● Casa en demolición 	Se depurar la cartera generada desde el momento en que se demuestre la imposibilidad de habitar el inmueble

5. DESCUENTO EN EL SERVICIO

MOTIVO	CASOS DE USO	PERIODOS A DEPURAR
Descuento en el servicio	Predio desocupado	De oficio aplicara la tarifa de desocupación desde cuando se acredite

Las políticas de depuración se pueden aplicar siempre que se haya realizado un acuerdo de pago y se aporten las pruebas requeridas por la empresa para cada motivo de depuración.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SIG-V2	MANUAL DE POLITICAS DE CARTERA	
	PROCESO: GESTIÓN DE RECURSOS FISICOS Y FINANCIEROS	CÓDIGO: M-GFF-	VERSIÓN:
		FECHA:	PÁGINA: 5 DE 6

6. COBROS NO AUTORIZADOS

MOTIVO	CASOS DE USO	PERIODOS de DEPURAR
Cobros no autorizados	Motivados en la factura:	Se re liquidaran los valores facturados durante el tiempo en que ocurrió el cobro no autorizado
	Estrato diferente al real	
	Uso diferente al real	
	Unidad diferente a la real	
	Metros 3 diferentes a lo real	
	Tarifa diferente a la que le corresponde	
	Servicio no prestado	
	Doble Facturación	

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SIG-V2	MANUAL DE POLITICAS DE CARTERA	
	PROCESO: GESTIÓN DE RECURSOS FISICOS Y FINANCIEROS	CÓDIGO: M-GFF-	VERSIÓN:
		FECHA:	PÁGINA: 6 DE 6

7. Cartera de difícil cobro.

MOTIVO	CASOS DE USO	PERIODOS A DEPURAR
Cartera de difícil cobro	Deuda mayor a cinco años	El valor de la cartera de los periodos mayores a cinco años, no se imprime en la facturan en el sistema de información comercial este valor queda como cartera no gestionable
	Deuda mayor a diez años	El valor de la cartera de los periodos mayores a diez (10) años no se imprime en la factura y en el sistema de información comercial este valor queda con cartera no gestionable

La política de depuración se puede aplicar siempre que se haya realizado un acuerdo de pago y se aporten las pruebas requeridas por la empresa para cada motivo de depuración y no se encuentre en proceso Jurídico aporten las pruebas requeridas por la Empresa para cada motivo de depuración y no se encuentre en proceso jurídico De pago y separa cada motivo de depuración y no se encuentre en proceso Jurídico aporten las pruebas requeridas por la Empresa para cada motivo de depuración.

18. CONCLUSIONES

- El proceso de gestión comercial, aunque se encuentra documentado es susceptible de mejoras estructurales tales como: la modificación de porcentajes para hacer los acuerdos de pago, establecer el tratamiento para las conexiones no permitidas por la empresa, requerimiento a los usuarios que presentan novedades en la facturación, ampliar la planta de empleados además de realizar control de tiempos y monitorear la ejecución de las actividades las cuales permitirán cumplir con los objetivos y metas trazadas.

Por lo que se realizó un diagnóstico de la situación actual en el que se estableció situación real de la empresa y orientándolo bajo directrices de calidad se documentaron para el proceso de gestión comercial el manejo de cartera y novedades de facturación garantizando a la empresa un mejor desempeño en estas actividades.

- Este proyecto permitió reconocer que la edad de la cartera es demasiado alta y Empoduitama no tiene estrategias definidas para resolver esta problemática, ya que no cuenta con los recursos suficientes para dar seguimiento a las novedades que se presentan.
- De acuerdo al trabajo de campo realizado se pudo concluir que la información que se encuentra en la base de datos no corresponde a la situación actual de los suscriptores y usuarios. En el desarrollo de esta práctica se pudo dar tratamiento a una parte de estos usuarios y suscriptores, reclasificándolos y recuperando cartera no corriente.
- El poco sentido de pertenecía por parte del personal hace que se dificulte la detección de conexiones fraudulentas y clandestinas, las novedades por conexiones no autorizadas encontradas en esta actividad se

reportaron a la Gerencia y a la Oficina de Control Interno Disciplinario quienes les dieron el tratamiento legal correspondiente.

- El manejo de las novedades producto de las vistas realizadas permitió mediante el seguimiento constante y la toma de acciones oportunas crear acciones de mejora en caminadas a la optimización del proceso.
- En la identificación de conexiones clandestinas y fraudulentas sobre los cuales no había existido control alguno, fue posible documentarlos lo que permitirá dar seguimiento y tener mayor control.

19. RECOMENDACIONES

- Se debe socializar los procedimientos y capacitar a los funcionarios en el manejo de los documentos de gestión de calidad para que cada actividad que se realice este bajo los lineamientos establecidos y así la empresa preserve el saber hacer de sus empleados y optimice sus procesos.
- Se debe revisar periódicamente la documentación relacionada con cada proceso a fin de garantizar su adecuación y aplicabilidad, garantizando su actualización en caso de presentarse cambios en el desarrollo de las actividades.
- La empresa debe realizar seguimiento y continuidad a las actividades realizadas periódicamente para mantener controlados los recursos y así detectar los factores que podrían causar que sus procesos se desvíen de los resultados planificados.
- La empresa necesita ampliar su planta de empleados para realizar análisis de lecturas críticas, desviaciones significativas y para hacer el seguimiento continuo a estas actividades.
- Para evaluar el desempeño de la gestión de cartera es necesario establecer indicadores, que facilite la revisión gerencial.
- Los encargados de la gestión de cartera deben validar los requisitos establecidos en el manual de cartera antes de firmar acuerdos de pago.
- Se debe realizar seguimiento al pago de las cuotas en las fechas establecidas de los acuerdos de pago con el fin de tener mayor control de estos.
- Se deben hacer notificaciones a los usuarios en los que no se obtuvo acceso al medidor para que se acerquen a la empresa a ponerse al día con su deuda y así poder normalizar su situación con la empresa.

- Es importante que la empresa disponga del personal para realizar las vistas de verificación del estado actual de los suscriptores con el objetivo de mantener actualizada la base de datos.
- La empresa debe cambiar las zonas de aforo a los operarios para evitar fraudes dentro de la empresa.
- La universidad debería apoyar este tipo de prácticas ya que se obtiene un enriquecimiento intelectual y se afianzan los conocimientos mediante experiencias como esta.

BIBLIOGRAFÍA

✓ ANÁLISIS DOCUMENTAL Y DE INFORMACIÓN: DOS COMPONENTES DE UN MISMO PROCESO.

Dulzaides, M y Molina, A, (2004).

✓ DISEÑO DE PROPUESTA COMERCIAL PARA LA GESTION DE CARTERA EN EMPRESAS DE SERVICIOS PUBLICOS EN MANIZALES Y SANTA ROSA DE CABAL.

Luz Angelica Molano Montoya, Paula Andrea Zuluaga Dávila. (2009)

Universidad de Manizales, Facultad de Mercadeo Nacional e Internacional, Especialización gerencia de mercadeo y ventas.

✓ DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS EMPRESAS PÚBLICAS MUNICIPALES DE BELÉN DE UMBRÍA S.A.S E.S.P BASADO EN LA NORMA TÉCNICA NTCGP 1000:2009

Francy Yuliana Romero Oquendo (2015)

Universidad Tecnológica de Pereira facultad de tecnología escuela de tecnología industrial. Pereira-Risaralda.

✓ TRANSFORMACION EMPRESARIAL PARA LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y SANEAMIENTO BASICO EN EL MUNICIPIO DE PAUNA – BOYACÁ.

Javier Alirio Sanabria Vásquez, José Eladio León Menjura (2012)

Universidad EAN facultad de estudios a distancia, especialización en gobierno y gerencia pública Bogotá, D.C.

✓ MODELO DE REGULACIÓN Y CONSTRUCCIÓN DE INDICADORES PARA EMPRESAS DE SERVICIOS PÚBLICOS

Luis Eduardo Amador Cabra

✓ RIESGOS EN EL PROCESO DE CONCEPTUALIZACIÓN Y DISEÑO DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS EN COLOMBIA

Corporación Transparencia por Colombia

Realidades y Recomendaciones

ISSN: 1657–7736 Colombia - América del Sur Diciembre de 2009

INFOGRAFÍA

<http://www.empoduitama.com>

<http://www.facso.uchile.cl/publicaciones/moebio/03/frprinci.htm>

<https://www.academia.edu>

<https://www.essa.com.co>

<http://www.nueva-iso-9001-2015.com>

<http://www.economia48.com/spa/d/facturacion/facturacion.htm>

<http://www.superservicios.gov.co>

<http://www.alcaldiabogota.gov.co>