

## CARACTERIZACIÓN PROCESO

### Subproceso Comercialización y Ventas

Versión: 9

Fecha de Emisión: 15/07/2024  
Documento Controlado

| MACRO PROCESO     | OPERATIVOS Y COMERCIALES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | PROCESO | GESTIÓN COMERCIAL | TIPO DE PROCESO         | MISIONAL |
|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|-------------------|-------------------------|----------|
| OBJETIVO          | Atender las necesidades de la comunidad inherente a los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo, alumbrado, catastro complementarios, promocionando y dando a conocer los requisitos de los servicios para su conexión eficaz y/o prestación del servicio y satisfacción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |         |                   |                         |          |
| ALCANCE           | Inicia con la comercialización del portafolio de servicios en lo relacionado con nuevos usuarios de acueducto alcantarillado y aseo, pasando por la solicitud de disponibilidad y conexiones por parte del usuario, verificación de la solicitud, envió a la subgerencia técnica operativa y termina con la aprobación o negación de la solicitud e inclusión en el sistema como nuevo usuario. Adicionalmente las solicitudes relacionadas con alumbrado público y catastro se reciben y se direccionan a la subgerencia respectiva, del mismo modo se verifica todo lo que tiene que ver con conexiones directas o fraudulentas, con el fin de exigir la correspondiente legalización del servicio, terminando con acciones de mejora, decisiones y gestión del riesgo de la dependencia. |         |                   |                         |          |
| LÍDER DEL PROCESO | Subgerente Comercial, Jefe comercialización y ventas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |         | DUEÑO DEL PROCESO | Auxiliar administrativo |          |

### CICLO DE VIDA

| PARTE INTERESADA / ENTRADA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | ACTIVIDAD                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | RESPONSABLE                                                                             | PARTE INTERESADA / SALIDA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>GOBIERNO Y ENTES DE CONTROL:</b><br>Normatividad a cumplir para la prestación del servicio y reglamento<br><br><b>COMUNIDAD:</b> Necesidades a satisfacer de servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo, complementarios, alumbrado público y catastro<br><br><b>PLANEACIÓN ESTRATÉGICA:</b><br>Lineamientos, estrategias, programas, formulación de proyectos, indicadores de gestión cumplimiento PDM, código de ética, necesidades de inversión, viabilidad de proyectos, gestión de recursos.<br><br><b>SGI - SST</b><br>Misión, visión, principios, valores, objetivos estratégicos, diagnóstico estratégico, estrategias, plan de acción, indicadores de gestión, políticas de proceso, políticas de | <b>PLANEAR</b><br><br>1. Definir el portafolio de servicios.<br>2. Definir los requisitos para los nuevos usuarios (acueducto, alcantarillado, aseo, alumbrado, catastro)<br>3. Determinación de los costos para conexiones de los servicios y los servicios complementarios<br>4. Establecer las herramientas necesarias para el desarrollo del proceso de gestión comercial.<br>5. Definir requisitos para la prestación del servicio.<br>6. Definir y valorar los riesgos inherentes al proceso - identificados. | Junta Directiva, Gerencia, Subgerencia Comercial, Jefatura de comercialización y ventas | <b>GOBIERNO Y ENTES DE CONTROL:</b><br>Cumplimiento de Normatividad, Informes SUI, SUI.<br><br><b>COMUNIDAD:</b> Necesidades satisfechas de disponibilidad, Aprobación y conexión del servicio e inclusión en el sistema como nuevo suscriptor, Oferta de servicios, tarifas de los mismos, entrega contrato de condiciones uniformes.      |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <b>HACER</b><br><br>1. Recibir solicitud e informar los requisitos para los nuevos usuarios con respecto a la solicitud e instalación de los servicios.<br>2. Recepción de las solicitudes de conexión, disponibilidad y los soportes correspondientes.<br>3. Establecer ruta de seguimiento de las solicitudes de disponibilidad y conexión.<br>4. Informar al usuario del estado de su solicitud del servicio solicitado.                                                                                         | Jefatura de comercialización y ventas, Auxiliar Administrativo                          | <b>PLANEACIÓN ESTRATÉGICA:</b> Comité de desempeño institucional, seguimiento y evaluación del desempeño institucional, rendición de cuentas, consejos gerenciales, necesidades viabilizadas.<br><br><b>SGC - SST</b><br>Medición, análisis, levantamiento y seguimiento de acciones de mejora, correctivas, identificación y valoración de |

## CARACTERIZACIÓN PROCESO

### Subproceso Comercialización y Ventas

Versión: 9

Fecha de Emisión: 15/07/2024  
Documento Controlado

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>calidad, caracterización de proceso, manual institucional, mapa de procesos, lineamientos para identificar, controlar y manejar las salidas no conformes, normativas de seguridad laboral, evaluaciones de riesgos, capacitaciones</p> <p><b>SERVICIO AL CLIENTE:</b><br/>Solicitud de necesidades de la comunidad, disponibilidades, conexiones, alumbrado público, catastro y servicios complementarios.</p> <p><b>FACTURACIÓN RECAUDO, CARTERA y AFOROS</b><br/>Retroalimentación del cliente y servicios consumidos para gestión. Información sobre solicitud de detección de conexiones directas y fraudulentas</p> | <ol style="list-style-type: none"> <li>Expedir las órdenes de trabajo a la subgerencia técnica operativa para resolver el trámite solicitado.</li> <li>Efectuar la liquidación de las acometidas de acuerdo con los datos suministrados por la subgerencia técnica operativa.</li> <li>Efectuar la orden de instalación a la subgerencia técnica operativa.</li> <li>Incorporar en el sistema los datos de los nuevos usuarios, para su correspondiente facturación.</li> <li>Realizar y hacer llegar carta de bienvenida a nuevos usuarios.</li> <li>Entregar contrato de condiciones uniformes.</li> <li>Realizar visitas de acuerdo a información de conexiones fraudulentas y/o directas.</li> <li>Realizar notificación a usuarios que se encuentren conectados directa o fraudulentamente luego de la visita realizada.</li> <li>Realizar los indicadores de gestión del proceso.</li> <li>Identificar el inventario de los insumos (medidores y cajillas). Para la solicitud de los servicios.</li> <li>Analizar y valorar riesgos y establecer e implementar controles definidos en el plan de minimización del Riesgo.</li> </ol> |                                                                                                   | <p>riesgos y controles, registro y control de las salidas NO conformes, cumplimiento control de documentos y registros internos y externos, cumplimiento meta indicadores, programas de seguridad y salud, protocolos de emergencia, registros de accidentes / incidentes.</p> <p><b>SERVICIO AL CLIENTE:</b> Respuesta ante solicitudes de disponibilidades, conexiones alumbrado público, catastro y servicios complementarios.</p> <p><b>FACTURACIÓN RECAUDO, CARTERA y AFOROS</b><br/>Usuarios registrados creados en el Sistema con un código interno o cuenta interna, Informe o acta de visitas sobre conexiones fraudulentas y/o directas.</p> |
| <p><b>GESTIÓN DE ACUEDUCTO, SANEAMIENTO BÁSICO:</b><br/>Información sobre órdenes de trabajo dadas para viabilidad y factibilidad de la solicitud de disponibilidades y ejecución de las órdenes de conexiones, conceptos técnicos. Retroalimentación técnica para la gestión del proceso.</p> <p><b>ALUMBRADO PÚBLICO, GESTIÓN OPERACIÓN CATASTRAL</b><br/>Solicitudes</p> <p><b>TIC - ALMACÉN, MANTENIMIENTO E INFRAESTRUCTURA</b><br/>Áreas de trabajo, equipos, TIC, y demás recursos para la operación, en el funcionamiento</p>                                                                                       | <p style="text-align: center;"><b>VERIFICAR</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Revisar la eficacia de las acciones correctivas y de mejora ante riesgos no aceptables.</li> <li>Volver a valorar riesgos.</li> <li>Identificar riesgos.</li> <li>Tomar acciones correctivas y de mejora frente a resultados de las auditorías y gestión del proceso.</li> <li>Hacer seguimiento a las disponibilidades aprobadas y/o negadas que aún no han solicitado la conexión de servicios.</li> <li>Verificar el respectivo corte a conexiones fraudulentas y directas.</li> <li>Seguimiento a la ejecución de las órdenes de instalación.</li> <li>Verificación de la incorporación del suscriptor potencial al sistema correctamente</li> <li>Hacer seguimiento a las salidas no conformes.</li> <li>Realizar seguimiento de las radicaciones de solicitud de disponibilidades y aprobación</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                 | <p style="text-align: center;">Jefatura de comercialización y ventas, Auxiliar Administrativo</p> | <p><b>GESTIÓN DE ACUEDUCTO, SANEAMIENTO BÁSICO:</b><br/>Órdenes de trabajo para ejecución, Solicitud de disponibilidad y orden de conexión, Solicitud de conceptos técnicos.</p> <p><b>ALUMBRADO PÚBLICO, GESTIÓN OPERACIÓN CATASTRAL</b><br/>Respuesta al Trámite</p> <p><b>TIC - ALMACÉN, MANTENIMIENTO E INFRAESTRUCTURA</b><br/>Necesidades de mantenimiento a las áreas de trabajo, equipos, TIC, y demás recursos para la operación y funcionamiento.</p>                                                                                                                                                                                        |
| <p><b>GESTIÓN JURÍDICA Y CONTRATACIÓN</b><br/>Manual de Contratación, Manual de supervisión e interventoría.</p> <p><b>GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO:</b><br/>Directrices para el control de documentos y</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <p style="text-align: center;"><b>ACTUAR</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Tomar Acciones Correctivas y de mejora</li> <li>Manejo de salidas NO conformes en el proceso</li> <li>Nueva valoración e identificación del riesgo</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <p style="text-align: center;">Jefatura de comercialización y ventas, Auxiliar Administrativo</p> | <p><b>GESTIÓN JURÍDICA Y CONTRATACIÓN</b><br/>Estudio de necesidades de productos o servicios a comprar precisos para la operación de la empresa. Información sobre desempeño de proveedores con los que se trabaja o gestiona en este proceso para su reevaluación</p> <p><b>GESTIÓN DOCUMENTAL DE ARCHIVO:</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

## CARACTERIZACIÓN PROCESO

### Subproceso Comercialización y Ventas

**Versión:** 9

**Fecha de Emisión:** 15/07/2024  
Documento Controlado

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |  |                                                                                                                                                                                                                   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| registros, Tablas de retención documental aprobadas y vigentes para la implementación en el proceso, directrices para manejo de archivo (gestión y central) en las empresas.<br><br><b>GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO:</b><br>Manual de funciones, reglamento interno de trabajo, Personal Competente, Plan Institucional de Capacitación, lineamientos evaluación de habilidades. |  |  | Listado de control de Documentos, Registros, Externos actualizado, Información Documental Controlada.<br><br><b>GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO:</b><br>Necesidades de personal competente y de formación y bienestar. |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

### GENERALES

| REQUISITOS APLICABLES                                                                                                                                                                                                               | RECURSOS                                                                                                               | RIESGOS                                                                                                      | DOCUMENTOS                                                                                  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| Marco Normativo: <a href="#">Ver normograma</a><br>Ver <a href="#">matriz legal - Cumplimiento requisitos</a>                                                                                                                       | <b>TALENTO HUMANO:</b> Profesional, Auxiliar Administrativo                                                            | Matriz de análisis - valoración riesgo y valoración de controles implementados<br><a href="#">(ver aquí)</a> | Manuales, procedimientos, instructivos, guías, formatos, etc.<br><a href="#">(ver aquí)</a> |
| <a href="#">Resolución 282 del 21 mayo del 2024</a><br>Responsabilidades alta dirección, designación líderes y dueños de proceso,<br>Ver <a href="#">Manual de Funciones</a> ,<br>Ver <a href="#">Reglamento Interno de Trabajo</a> | <b>INFRAESTRUCTURA:</b> Intranet, Conexión a internet, software. Impresora, útiles de escritorio, escritorio, teléfono |                                                                                                              |                                                                                             |
| Norma ISO 9001:2015<br>Norma ISO 45001:2018                                                                                                                                                                                         | <b>FINANCIEROS:</b> Presupuesto Aprobado                                                                               |                                                                                                              |                                                                                             |

### PUNTOS CRÍTICOS DE CONTROL DEL PROCESO

| ¿Qué se CONTROLA?                                   | ¿Cómo se CONTROLA?                                                                      | Responsable del CONTROL                                       | REGISTRO                                                                                                                       |
|-----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Entrega de trámite al Subgerencia Técnica Operativa | Asignación del trámite a la Subgerencia Técnica Operativa en sus diferentes Direcciones | Jefe de Comercialización y Ventas,<br>Auxiliar administrativo | Registro en Open Smartflex (acueducto, alcantarillado y aseo), planilla control y seguimiento de disponibilidades y conexiones |



## CARACTERIZACIÓN PROCESO

### Subproceso Comercialización y Ventas

Versión: 9

Fecha de Emisión: 15/07/2024  
Documento Controlado

|                                                                                          |                                                                                                       |                                                            |                                                                                                                          |
|------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| La recepción de la respuesta de los trámites enviados a la Subgerencia Técnica Operativa | Registro, seguimiento y control del trámite recibido en en el drive por disponibilidades y conexiones | Jefe de Comercialización y Ventas, Auxiliar administrativo | Verificación cierre en Open Smartflex , Registro, control y seguimientos a planillas drive disponibilidades y conexiones |
|------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

### INDICADORES DEL PROCESO

| Nombre del Indicador                                               | Principio Medido | Responsable de la Medición                                 | Frecuencia de la Medición |
|--------------------------------------------------------------------|------------------|------------------------------------------------------------|---------------------------|
| <a href="#">Cobertura Del Servicio De Alcantarillado Urbano</a>    | EFICACIA         | Jefe de Comercialización y Ventas, Auxiliar administrativo | MENSUAL                   |
| <a href="#">Cobertura Del Servicio De Acueducto Urbano</a>         | EFICACIA         | Jefe de Comercialización y Ventas, Auxiliar administrativo | MENSUAL                   |
| <a href="#">Eficacia En Las Solicitudes De Conexión</a>            | EFICACIA         | Jefe de Comercialización y Ventas, Auxiliar administrativo | MENSUAL                   |
| <a href="#">Eficacia Legalización De Acometidas No Autorizadas</a> | EFICACIA         | Jefe de Comercialización y Ventas, Auxiliar administrativo | MENSUAL                   |

### RESPONSABLES REVISIÓN Y APROBACIÓN

| ELABORÓ                                                         | REVISÓ                                                           | APROBÓ                                                    |
|-----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|
| <b>LUIS FERNANDO MARTINEZ</b><br>Jefe Comercialización y Ventas | <b>DIEGO EDISSON RUBIANO</b><br>Jefe Sistemas de Gestión Calidad | <b>DIEGO ALEJANDRO SANTAMARIA</b><br>Subgerente Comercial |