

		CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		FORMATO
				VHC-GO-F-08
				Versión: 05
<b>Macropoceso:</b> Gestión Comercial				
<b>Objetivos:</b> 1. Gestionar y garantizar las actividades relacionadas con la vinculación de nuevos suscriptores y/usuarios, la liquidación de tarifas, la facturación, el recaudo y la cobranza por concepto de los servicios prestados de acueducto y alcantarillado y/o aseo a los suscriptores y/o usuarios. 2. Gestionar que la experiencia del cliente sea oportuna y eficaz a través de la atención de solicitudes, peticiones, quejas y reclamos que presenten los suscriptores y/o usuarios de los servicios prestados. 3. Suministrar soluciones integrales ambientales a los clientes municipales e industriales cumpliendo con los lineamientos estratégicos establecidas por el grupo, atendiendo y cumpliendo las necesidades y expectativas de los clientes y usuarios de los servicios dentro de los criterios de eficiencia, calidad y equilibrio financiero.			<b>Responsable:</b> Gerente Comercial	
<b>Alcance:</b> Aplica a las actividades relacionadas con Mercadeo de servicios, venta de servicios y atención integral al Cliente (Gestión de agua, Gestión de Residuos y Gestión de la Energía).				
Proveedor Interno/Externo	Entradas	Actividades	Salidas	Cliente Interno/Externo
Estado Colombiano	Normatividad Legal Vigente	<b>PLANEAR</b> - Planificación de la gestión comercial de acuerdo al Manual y documentación del proceso. - Desarrollo de la estrategia comercial y de marketing - Análisis del mercado/encuesta de satisfacción del cliente. - Diseño de campañas de recuperación de recaudo y cartera	- Conocer y aplicar la normatividad legal vigente - Contrato de prestación - Contrato de Condiciones Uniformes - Aplicación en los estudios de costos y tarifas y tarifas mensualizadas calculadas - POT y PGR-actividades que se van a realizar y que se facturan en proceso comercial	Proceso Gestión Comercial
Municipios	Contrato de concesión, contatos de operación, Estratificación socioeconómica, POT y PGRS, pagos de subsidios			Usuarios
Organización	- Presupuesto de ventas/facturación, recaudo y margen de ventas - Prospectos e información del mercado		Programas, planes y estrategias.	Proceso Gestión Comercial
Usuarios / Clientes Industriales	- Solicitudes, Peticiones, Quejas, Reclamos y Recursos - Licitaciones, grandes proyectos y/o referidos - Ofertas - Lineamientos distribuidores y proveedores con convenio - Contrato de Condiciones Uniformes de Acueducto y Alcantarillado - Contrato de Condiciones Uniformes de Aseo	<b>HACER (AGUA)</b> - Registro de suscriptores * Viabilidad del servicio * Solicitud de servicios * Conexión del servicios - Facturación * Toma de Lecturas * Crítica y análisis de consumos * Aplicación de tarifas * Liquidación de consumos * Aplicación de pagos * Ajustes y Novedades	Ordenes de trabajo / Solicitudes de servicio Propuestas económicas Condiciones y promesas de servicio	Actividad Distribución de agua potable / Recolección de aguas residuales / Tratamiento de aguas residuales / Planeación del servicio y del producto Actividad Logística, Recolección y Transporte / Operaciones Internas / Operaciones OnSite Industriales Clientes industriales
Proceso Direccionamiento estratégico	Contrato de Concesión, Operaciones y sus modificaciones Mantenimiento mercados de libre competencia	* Liquidación facturación por ciclos * Remesa e impresión * Recepción y control de facturas * Clasificación por rutas * Entrega de facturas	- Facturas - Notificaciones y respuestas - Relacionamiento	Prestación del servicio
Proceso Direccionamiento estratégico	Misión, Visión, Políticas y Objetivos estratégicos	* Cobranza * Aplicación de recaudo/novedades * Recaudo * Control del recaudo	Informes de Indicadores de Gestión	Proceso Gestión organizacional
Proceso Gestión humana	Personal Competente Programas de Formación	* Corte y suspensión del servicio * Aplicación de sanciones * Restablecimiento del servicio * Acuerdos de pago * Castigo de Cartera	Necesidades de Software y Logística Informática	- Proceso Tecnologías de la información - Proceso Gestión Comercial
Proceso Tecnologías de la información	Software y logística informática	<b>HACER (RESIDUOS)</b> - Registro de suscriptores * Solicitud de servicios * Verificación en campo para inclusión de usuarios - Elaboración contrato - Facturación * Aplicación de novedades (aforos, servicios especiales) * Cálculo de tarifas * Liquidación de facturación * Verificación/críticas a la facturación * Envío archivo a facturador conjunto * Validación con facturador conjunto * Impresión (cuando es facturación directa) - Cobranza	Recaudos e Informes Reportes de pago, crédito y cartera Solicitud de Castigo cartera	Proceso Gestión administrativa y financiera
Proceso Gestión de Compras	Bienes y Servicios.		Datos comerciales	Actividad Distribución de agua potable
Actividad Planeación y Construcción.	Levantamiento catastral		Información de usuarios Datos comerciales	Proceso Gestión comercial
Proceso Gestión organizacional	Informes de Auditoría. Directrices de trabajo relacionadas con: * Normalización de documentos * Prevención y Control del Riesgo * Condiciones de trabajo seguro * Gestión Ambiental * Eficiencia energética.	* Aplicación de recaudo/novedades * Recaudo * Control del recaudo * Aplicación de sanciones * Acuerdos de pago * Castigo de cartera	Cumplimiento a las directrices de trabajo y requisitos normativos ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, ISO 50001.	Proceso Gestión organizacional
Todos los procesos	Solicitudes de apoyo de Comunicaciones y gestión Social para actividades de las diferentes áreas de la empresa.	- Atención al cliente - Trámite a las Solicitudes, Peticiones, Quejas, Reclamos y Recursos - Mantenimiento de base de datos * Actualización catastral	Apoyo, acompañamiento, campaña y gestión para las diferentes áreas de la empresa	Todos los procesos.
Actividad Planeación y Construcción / Distribución de agua potable / Recolección de aguas residuales / Tratamiento de aguas residuales Proceso Implementación de Negocios / Operaciones Barrido y Limpieza/Recolección y transporte no peligrosos/Corte de césped/Poda de árboles/Disposición Final no peligrosos	- Solicitud y órdenes de trabajo - Estudios de viabilidad técnica y costos operativos para la prestación del servicio. - Información sobre cantidad o volumen de residuos gestionados.	- Depuración de Datos - Apoyo de Comunicaciones y Gestión Social a las diferentes áreas de la empresa y/o enlace con las comunidades. - Elaboración del portafolio de servicios - Aplicación de herramientas de venta * Gestión de los prospectos/clientes industriales y sus oportunidades de negocio - Fidelización de cuentas activas	Respuesta y atención a las Solicitudes y Órdenes de Trabajo.	Actividad Planeación y Construcción / Distribución de agua potable / Recolección de aguas residuales / Tratamiento de aguas residuales
Proceso Gestión administrativa y financiera	Solicitud de recaudo e informes (reportes de recaudo, provisiones, cartera por edades) Conciliación datos cartera, deterioro	<b>VERIFICAR</b> - Cumplimiento del plan estratégico de gestión -comercial - Hacer seguimiento a las actividades programadas - Verificar las novedades de facturación - Realizar seguimiento al cumplimiento de la programación de las fechas de facturación - Controlar las proyecciones de facturación y recaudo con la ejecución real del mismo - Verificar y controlar los recaudos de la empresa facturadora - Conciliar los saldos de cartera con los registros contables - Realizar seguimiento y evaluación a los resultados de la gestión a la respuesta de las solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y recursos del cliente. - Reportes a partes interesadas (SSPD, interventoría, municipio, VHC, Revisoria Fiscal).	Informes de recaudo.	Proceso Gestión administrativa y financiera
Partes interesadas (SSPD, interventoría, municipio, VHC).	Solicitud de informes, reportes, etc.		Informes, reportes, indicadores, KPI, etc.	Partes interesadas (SSPD, interventoría, municipio, VHC).
Actividad Planeación y Construcción.	Obras a realizarse e instaladas		Seguimiento a avance de obras Apoyo de Comunicaciones y Gestión Social	Proceso de Gestión Comercial
Actividad Planeación y Construcción.	Base de datos georeferenciados de los Usuarios.	- Verificar la aceptación de las ofertas presentadas a los clientes. - Realizar seguimiento al cumplimiento de la oferta a los clientes actuales.	Sistema de Información Comercial actualizado	Proceso de Gestión Comercial
Proceso Gestión comercial	Análisis de Información de usuarios y datos comerciales (venta del servicio a usuarios domiciliarios, facturación, recaudo y cartera, atención PQR)	<b>ACTUAR</b> - Cumplimiento de los requisitos legales y de las normas aplicadas a la actividad. - Reporte de cualquier evento o situación que ponga en riesgo el desempeño de la actividad, los trabajadores y el ambiental.	Mejoras al proceso. Programas comerciales.	Proceso Gestión comercial
<b>Partes Interesadas:</b> Se consideran todas aquellas identificadas en la matriz de partes interesadas en cada UN				
<b>Riesgos del Proceso:</b> Identificados en VHC-GO-MT-03 Matriz de Riesgos.			<b>Controles para Mitigarlo:</b> Se encuentran definidos en VHC-GO-MT-03 Matriz de Riesgos.	
<b>Peligros en Seguridad y Salud en el Trabajo:</b> Identificados en VHC-GO-MT-02 Matriz IPE & CR.			<b>Actividades para el Tratamiento:</b> Se encuentran definidas en VHC-GO-MT-03 Matriz de Riesgos.	

<b>Aspectos Ambientales:</b> Identificados en VHC-GO-MT-01 Matriz para la Identificación de Aspectos Ambientales y la Evaluación de la Significancia del Impacto Ambiental.	
<b>Requisitos Normativos:</b> Contrato de Concesión. Cláusula 15: Obligaciones del concesionario. Cláusula 23: Tarifas.  Ley 142 de 1994.  Resolución CRA 853 de 2018.  Resolución CRA 720 de 2015.  CCU.  Decretos y resoluciones expedidas por la CRA, SSPD y Min Vivienda.  NTC-ISO 9001:2015 y NTCGP 1000:2009. Numerales 4.4, 8.1, 8.2, 8.5, 9.1, 8.7, 9.1.3, 10.1, 10.2, 10.3  NTC ISO 45001:2018. Numerales 4.3, 4.4, 8.1, 9.1.1, 9.1.2, 10.1, 10.2, 10.3  NTC ISO 14001:2015. Numerales 4.3, 4.4, 8.1, 9.1.1, 9.1.2, 10.1, 10.2, 10.3  Contrato de prestación de servicios para operación y mantenimiento de plantas de tratamiento de agua residual y sus modificaciones	<b>Documentos de Soporte:</b>  Documentación asociada al proceso en el Listado Maestro Documentos. Programas de prestación de servicios PPS Contrato de condiciones uniformes CCU
<b>Recursos:</b> Aprobado en Presupuesto Estratégico de cada año.	
<b>Indicadores:</b> <b>KPI Aguas</b> Respuesta de solicitudes viabilidades Ejecución de conexiones nuevas Tiempo promedio Atención ventanilla Respuestas a quejas y reclamos comerciales Ajustes en la facturación en el proceso de crítica Ajustes a la facturación por reclamos Valor facturado promedio por suscriptor Cantidad de m <sup>3</sup> promedio por suscriptor/ICUF Efectividad de las suspensiones vs reinstalaciones Eficiencia de recaudo Efectividad de usuarios facturados por lectura Recuperación cartera mayor a 90 días Recursos procedentes en segunda instancia	
<b>KPI Industriales</b> Cumplimiento de presupuesto de venta Cumplimiento del presupuesto de recaudo Cumplimiento del margen bruto Indicadores de experiencia de cliente (NSU y NPS) Tiempo de respuesta de PQRs	
<b>KPI Residuos</b> Eficiencia recaudo Eficacia de Usuarios Incremento de Usuarios Cobro estratégico corporativo Toneladas GP nuevos afloros. Tiempo respuesta PQR Número de quejas mes por facturación Número de quejas mes por falla en la calidad del servicio Resultados de la Encuesta de Percepción del servicio integral de aseo Vinculaciones Efectividad de Traslados Eficiencia de Traslados	
<b>Elaboración:</b> Paola Ruiz - Jefe SGI Corporativo Martha Liliana Marin - Gerente de Recaudo y Cartera VHC	<b>Aprobación:</b> Pablo Aledo - Director de Desarrollo de Negocios