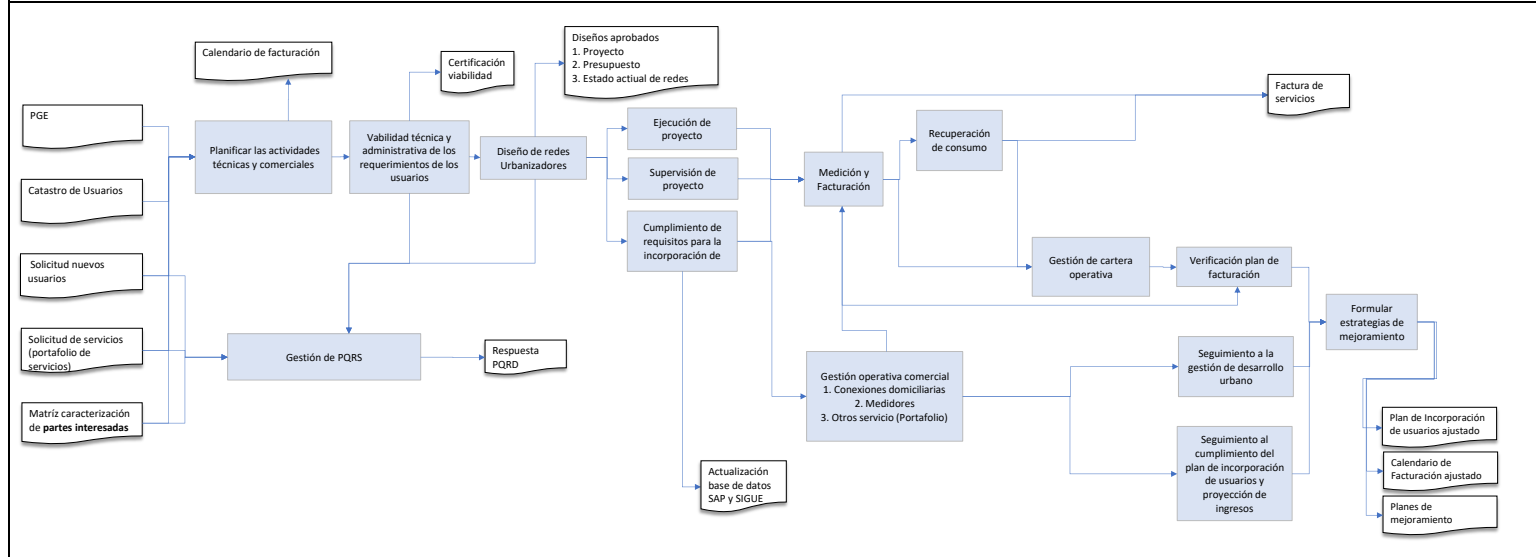


Objetivo del proceso	Gestionar la prestación del servicio de acueducto, alcantarillado y otros, en el marco de la ley de servicios públicos domiciliarios, el Contrato de Prestación de Servicios de la EAAB-ESP y el objeto Social de la Empresa, orientados a la satisfacción de los usuarios, la sostenibilidad económica y el cumplimiento de los objetivos estratégicos.	Líder del Proceso	Fabian Santa, Gerencia corporativa servicio al cliente.
Alcance del proceso	El proceso inicia con la recepción de las solicitudes y peticiones, la planeación de la facturación de los suscriptores y continúa de forma cíclica con la gestión de facturación, gestión operativa del recaudo y atención de las PQRS.		

REPRESENTACIÓN GRÁFICA



DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

PROVEEDOR		ENTRADA O INSUMO	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDAS O PRODUCTO	RESPONSABLE	CLIENTE	
EXTERNO	INTERNO					EXTERNO	INTERNO
PLANEAR							
Gobierno		Normatividad					
Urbanizador - Constructor		Solicitud nuevos usuarios		Proyección de usuarios y de ingresos	Gerencia Corporativa Servicio al Cliente Gerencias de Zonas	Cliente Usuarios	
Cliente		Solicitud de servicios (portafolio de servicios)					
	Procesos Servicio de Acueducto y Servicio Alcantarillado Sanitario y Pluvial	Informe técnico (PMAA, Capacidad excedentaria, modelación hidraulica)					
	Proceso Direccionamiento Estratégico y Planeación	PGE		Proyección de usuarios y gestión de pérdidas Factibilidad de servicios Certificación de viabilidad y disponibilidad inmediata de servicios públicos para nuevos usuarios,	Gerencia Corporativa Servicio al Cliente Gerencias de Zonas		Proceso de Direccionamiento estratégico

	DAC	Catastro de Usuarios Estimación de la demanda del servicio Comercial	Planificar las actividades técnicas y comerciales Consiste en realizar el análisis técnico para las proyecciones de usuarios a incorporar, calendario de facturación, dimensionamiento y tecnologías a aplicar para atención y facturación e ingreso de negocios conexos.	Calendario de facturación de la empresa Dimensionamiento de canales de atención Definición de estrategias a aplicar para el logro de las metas Indicadores del proceso de gestión comercial Aprobaciones o denegaciones de solicitudes de Contratos de Suministro de Agua potable e interconexión Modelo del servicio	Gerencia Corporativa Servicio al Cliente Gerencias de Zonas	Cliente Usuarios	Proceso de Dirección estratégica Proceso de Gestión Comercial Proceso de Gestión Financiera
	Proceso Dirección Estratégico y Planeación	Procedimiento Identificación, Evaluación y Aprobación de Nuevos Negocios		Documento contractual	Junta Directiva Comité Corporativo	Cliente Usuarios	
	Proceso Dirección Estratégico y Planeación	Resultado encuesta de percepción Grupos de interés		Plan de mejoramiento	Gerencia Corporativa Servicio al Cliente Gerencias de Zonas		Proceso de Dirección estratégica Proceso de Gestión Comercial
HACER							
Cliente		Solicitud de factibilidad de servicios Solicitud de viabilidad y disponibilidad inmediata de servicios públicos para nuevos usuarios,	Realizar la viabilidad técnica y administrativa de los requerimientos de los usuarios Consiste en recibir las solicitudes de servicios y revisar la viabilidad administrativa (Documentos de solicitud) y la viabilidad técnica de acuerdo a las normas técnicas	Factibilidad de servicios Certificación de viabilidad y disponibilidad inmediata de servicios públicos para nuevos usuarios. Estado técnico actual de redes.	Gerencia Corporativa Servicio al Cliente Gerencias de Zonas	Cliente Usuarios	Proceso de Gestión Comercial
	Proceso de gestión Comercial	Factibilidad de servicios Certificación de viabilidad y disponibilidad inmediata de servicios públicos para nuevos usuarios, Estado técnico actual de redes. Aviso de solicitud para dispersas	Revisar y aprobar el cumplimiento de requisitos para la incorporación de usuarios Consiste en revisar y aprobar los requisitos administrativos, así como supervisar las obras de urbanismo y construcción y aprobar los puntos de conexión para incorporación en dispersas.	Carta de compromiso Planos de diseños aprobados y planos record de obra Acta de viabilidad del servicio de dispersas	Gerencia Corporativa Servicio al Cliente Gerencias de Zonas	Cliente Usuarios	Proceso de Gestión Comercial Proceso Servicio Acueducto Proceso Servicio Alcantarillado
	Proceso de gestión Comercial	Carta de compromiso Planos de diseños aprobados y planos record de obra Acta de viabilidad del servicio de dispersas	Ejecutar las actividades de instalación e incorporación de usuarios Se realiza la instalación de acometidas domiciliarias masivas e individuales de acuerdo con el plan de ejecución y se realiza la incorporación de usuarios al Sistema Integrado de Información Empresarial (SIE).	Incorporación de usuarios	Gerencia Corporativa Servicio al Cliente Gerencias de Zonas	Cliente Usuarios	Proceso de Gestión Comercial Proceso de Dirección Estratégico.
	Proceso de gestión Comercial	Calendario de facturación de la empresa	Realizar la Medición y Facturación Consiste en determinar los consumos y otros cobros para facturar los servicios prestados a los usuarios y calcular y sustentar los valores del déficit de los subsidios que deben reconocer las entidades territoriales.	Factura	Gerencia Corporativa Servicio al Cliente Gerencias de Zonas	Cliente Usuarios	Proceso de Gestión Comercial Proceso de Gestión Financiera.
	Proceso de gestión Financiera	Listado de ordenes de suspensiones, cortes, reinstalaciones y reconexiones.	Ejecutar la Cartera Operativa y actualización en el Sistema Integrado de Información Empresarial (SIE). Se realizan las actividades operativas y administrativas para ejecutar suspensiones, reinstalaciones, cortes y reconexiones	Actas de ejecución Actualización en el SIE	Gerencia Corporativa Servicio al Cliente Gerencias de Zonas	Cliente Usuarios	Proceso de Gestión Financiera.

Grupos de interes		PQRs	Gestionar y dar respuesta a las PQR's Comerciales Consiste en atender las PQR's por los diferentes canales de atención.	Respuestas a las PQRs	Gerencia Corporativa Servicio al Cliente Gerencias de Zonas	Cliente Usuarios	Proceso Gestión Comercial
Grupos de interes	Todos los procesos	Reportes de anomalías.	Recuperar los consumos dejados de facturar por uso no autorizado del servicio Se realizan las actividades para gestionar las denuncias presentadas, se hace seguimiento a las anomalías detectadas en terreno y se realiza análisis sistemático de cuentas detectadas con bajos consumos.	Facturación de metros cubicos recuperados.	Gerencia Corporativa Servicio al Cliente Gerencias de Zonas	Cliente Usuarios	Proceso de Gestión Comercial Proceso de Gestión Financiera.
Grupos de interes	Proceso de Gestión Comercial Proceso de Direccionamiento Estrategico	Definición de estrategias a aplicar para el logro de las metas Indicadores del proceso de gestión comercial Aprobaciones o denegaciones de solicitudes de Contratos de Suministro de Agua potable e interconexión Modelo del servicio	Gestionar el portafolio de servicios conexos y complementarios Consiste en dar cumplimiento al objeto social y todos los servicios conexos y complementarios.	Documento contractual Facturas	Todos las Gerencias Corporativas	Grupos de interes	Todos los procesos
VERIFICAR							
	Proceso de gestión Comercial	Factibilidad de servicios Certificación de viabilidad y disponibilidad inmediata de servicios públicos para nuevos usuarios. Estado técnico actual de redes. Carta de compromiso Planos de diseños aprobados y planos record de obra Acta de viabilidad del servicio de dispersas Incorporación de usuarios	Realizar el seguimiento a la Gestión de desarrollo urbano y el plan de incorporación de usuarios Se realiza seguimiento al cumplimiento del plan de incorporación de usuarios y la proyección de ingresos, incluye la revisión y reporte de metas.	Compromisos aprobados en APA Informe de Gestión Comercial	Gerencia Corporativa Servicio al Cliente Gerencias de Zonas		Proceso de Gestión Comercial Proceso de Direccionamiento Estrategico.
Cliente		Factura	Verificar la facturación Consiste en realizar la verificación de la correcta facturación y el seguimiento al Plan de Facturación.	Indicadores aprobados en APA Informe de Gestión Comercial	Gerencia Corporativa Servicio al Cliente Gerencias de Zonas		Proceso de Gestión Comercial Proceso de Direccionamiento Estrategico.
	Proceso Gestión comercial Proceso Gestión Financiera	Actas de ejecución Actualización en el SIIE Informe de Jurisdicción coactiva	Verificar la gestión de cartera operativa Consiste en verificar la efectividad de las actividades generadas	Actualización en el SIIE Informe de Gestión Comercial	Gerencia Corporativa Servicio al Cliente Gerencias de Zonas		Proceso de Gestión Comercial Proceso de Gestión Financiera.
	Proceso de gestión Comercial	Respuestas a las PQRs	Verificar la gestión de atención a PQRs Consiste en analizar tipología, tiempo y calidad de la atención de las PQRs	Indicadores aprobados en APA Informe de Gestión Comercial	Gerencia Corporativa Servicio al Cliente Gerencias de Zonas		Proceso de Gestión Comercial
ACTUAR							
	Proceso de gestión Comercial Proceso de Direccionamiento estrategico	Indicadores aprobados en APA	Realizar ajuste al Plan de Incorporación de Usuarios Consiste en evaluar estrategias que permitan tomar acciones de mejoramiento..	Planes de mejoramiento Soportes de reuniones Plan de Incorporación de usuarios ajustado	Gerencia Corporativa Servicio al Cliente Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control Gerencias de Zonas		Proceso de Gestión Comercial
	Proceso de gestión Comercial Proceso de Direccionamiento estrategico	Reporte e informe de seguimiento al calendario de facturación Informe de Gestión Comercial	Realizar ajustes al calendario de facturación Se realizan los ajustes de acuerdo al seguimiento del calendario de facturación	Planes de mejoramiento Soportes de reuniones Calendario de Facturación ajustado	Gerencia Corporativa Servicio al Cliente Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control Gerencias de Zonas		Proceso de Gestión Comercial

	Proceso de gestión Comercial	Informe de Gestión Comercial Indicadores aprobados en APA	Formular estrategias de mejoramiento Consiste en evaluar estrategias que permitan tomar acciones de mejoramiento..	Planes de mejoramiento Soportes de reuniones	Gerencia Corporativa Servicio al Cliente Gerencia corporativa Financiera Gerencia corporativa Gestión Humana y Administrativa. Gerencias de Zonas		Proceso de Gestión Comercial
OBSERVACIONES							
<p>Los indicadores que demuestran el cumplimiento, eficacia y eficiencia del proceso se encuentran en <_Aplicativo APA_> Los riesgos y oportunidades identificados en el proceso en los diferentes enfoques del SUG se encuentran en la <_Matriz integral de riesgos_> El marco legal y normativo aplicado al proceso se encuentra en <_Matriz de requisitos legales y normativos (normograma)_>. Los registros del proceso se encuentran en las tablas de retención Documental <TDRD></p> <p>La propiedad planta y equipo se encuentran en <Inventario de Propiedad planta y equipo > Sistemas de información internos: SIIE-SIGUE-CORI Sistemas de información externos: VUC - VUR</p>							
CONTROL DE CAMBIOS							
Fecha	Descripción del cambio						Versión
21/11/2023	Ajuste de objetivo y alcance. Actualización de actividades PHVA y flujograma.						2
	Elaboración		Revisión		Aprobación		
Nombre Cargo Área	DAIRO GIRALDO VELÁSQUEZ - Director Comercial Zona 1 ANIBAL RAMÓN GARCÍA RAMOS - Director Comercial Zona 2 ANDRÉS FELIPE RESTREPO ESCOBAR - Director Comercial Zona 3 NELSON IVAN URREA AMAYA - Director Comercial Zona 4 ALVARO ENRIQUE ACUÑA LOPEZ - Director Comercial Zona 5		ADRIANA CARVAJAL DE DIRECCIÓN PLANEACIÓN Y LA CRUZ - Dirección Apoyo Comercial		FABIAN SANTA LOPEZ - Gerente Corporativo Servicio al Cliente		
Fecha (dd/mm/aaaa)	18/10/2023		24/11/2023		24/11/2023		