



Caracterización Proceso Dirección Comercial

Documento Controlado

Código: DC-D-001

Versión: 20

Fecha de Emisión: 24-02-26

Página:

1/8

1. Objetivo: Comercializar continuamente los servicios públicos domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo en el Área Urbana y Rural de influencia en cumplimiento de los requisitos normativos y legales para satisfacer las necesidades del cliente


2. Alcance: Desde solicitud de los Servicios hasta cobro de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.


3. Recursos: Tecnológicos, Infraestructura, Humanos, Informáticos, Técnicos, Logísticos, Financieros


4. Responsable del Proceso: Director Comercial

5. Participantes: Profesionales Especializados y Universitarios, Técnicos Operativos, Técnicos Administrativos, Auxiliares Administrativos, Operarios, Pasantes, Contratistas.

6. Partes interesadas o Grupos de Interés	7. Entradas	8. Actividad	9. Salida	10. Partes interesadas o Grupos de Interés
Gestión Planeación Técnica Usuario	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud de Viabilidad y Disponibilidad de servicio Solicitud de Matricula Documentos del usuario Certificado de Viabilidad y disponibilidad de los Servicios 	Registro y legalización Matricula en base de datos	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud de Viabilidad y Disponibilidad de servicio Registro de Matricula Relación de Fichas de recepción de medidores para instalación Base de datos actualizada 	Gestión Planeación Técnica Usuario Gestión Control Perdas Gestión Distribución
Gestión Planeación Técnica Entes Legisladores Contratistas	<ul style="list-style-type: none"> Base de Datos Planificación de la Facturación Mensual Sistema de Información Geográfica actualizado (SIG) Normatividad, Contratos 	Lecturas y Critica	Registro de: <ul style="list-style-type: none"> Lecturas; Novedades • Criticas	Usuarios
Dirección de Financiamiento Gestión Distribución de Agua Potable Gestión Recolección y Transporte de Aguas Residuales Gestión de Recursos Entes legisladores	Registro de: <ul style="list-style-type: none"> Lecturas; Planificación de la Facturación Mensual Tarifas Normatividad • Criticas • Novedades • Orden de Trabajo	Facturación	<ul style="list-style-type: none"> Facturas Reporte de facturación Reporte ciclos facturados Base de datos actualizada 	Usuarios Dirección de Financiamiento Gestión de Recursos Gestión Control Pérdidas Gerencia General
Usuarios Gestión Control pérdidas Gestión Distribución Gestión Recolección y Transporte Gestión Aseo	<ul style="list-style-type: none"> Base de Datos Solicitudes de servicios Denuncias, Duplicados, Reconexiones Financiamiento, Orden de Trabajo Orden de Visita, Informes • Reclamaciones	Atención al Usuario	<ul style="list-style-type: none"> Base de datos actualizada Estrategias para reducción de perdidas comerciales Registro de novedades Orden de Trabajo Estadísticas Acción de mejora por Sugerencias de los Usuarios • Orden de Visita • Reportes de Comercial	Usuarios Gestión Control pérdidas Gestión de Distribución Gestión de Recolección y transporte Gestión Aseo Gerencia General
Usuarios Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios Entes de control: Entes legisladores Procesos misionales Dirección Jurídica y Secretaría General	<ul style="list-style-type: none"> Derechos de petición Reclamaciones Recursos de reposición y en subsidio de apelación Normatividad Información de los procesos Reporte de PQRDS de los Buzones de Sugerencias 	Atención de PQRDS	<ul style="list-style-type: none"> Acto administrativo Base de datos actualizada Informe Sistema Único de Información (SUI) 	Usuarios Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios Entes de control Procesos misionales Dirección de Financiamiento
Gerencia General Entes legisladores Oficina de Registros de Instrumentos Públicos Dirección de Financiamiento	<ul style="list-style-type: none"> Directrices Gerenciales Normatividad Certificados de tradición Comparativo con facturación Base de datos actualizada Listado de cartera Planes de financiación Notificaciones al usuario Acuerdo de Mejoramiento Superintendencia Procedimiento de Recuperación de cartera 	Recuperación de cartera	<ul style="list-style-type: none"> Notificación al usuario Orden de suspensión Orden de visita Mandamiento ejecutivo de pago Acuerdos de pago Cobro persuasivo Reporte de Cartera para Estados Financieros Base de datos actualizada Ordenes de: Suspensión; Reconexión 	Usuario Dirección de Financiamiento Gerencia General Superintendencia de Servicios Públicos
Dirección Comercial Usuarios	Orden de visita Reportes de Comercial	Visitas Técnicas	Orden de Visita Realizada Oficio de Remisión de las Visitas Realizadas	Dirección Comercial Usuarios

		Documento Controlado					
		Caracterización Proceso Dirección Comercial					
					Código: DC-D-001		
					Versión: 20		
					Fecha de Emisión: 24-02-26		
		Pagina: 2/8					
6. Partes interesadas o Grupos de Interés	7. Entradas	8. Actividad	9. Salida	10. Partes interesadas o Grupos de Interés			
Dirección Comercial	Estrategias para la ejecución de la Gestión Comercial de los laboratorios	Gestión Comercial de los Servicios de los Laboratorios	Determinación y divulgación de las necesidades de los clientes del Laboratorio Recepción de pedido del servicio al Laboratorio	Usuarios, Dirección Comercial Laboratorio de Calibración de Medidores Gerencia General			
Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	<ul style="list-style-type: none"> Política de Seguridad del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información "SGSI" Plan de Acción Gobierno Digital Control de cambios de Software utilizados por los Procesos Plan Anticorrupción y de atención al Ciudadano. Plan Anticorrupción y de atención al Ciudadano. 1. <i>Componente Mapa de Riesgos y Controles de Corrupción.</i> 2. <i>Componente Política de racionalización de los Trámites</i> 4. <i>Mecanismos para mejorar la atención al Ciudadano</i> Catalogo de Servicio Plan de Eficiencia Administrativa y Cero Papel Plan de Obsolescencia Plan Estratégico PETI Guía para acceder al Link "Mesa de Servicios" en la Intranet Diagnostico y mantenimiento de: los sistemas (Hardware y software); los sistemas de comunicación informáticos. Guía para la Administración de Sistemas de Información de EPA ESP. Política de Confidencialidad y Ética. Tramites y servicios en el SUIT. <i>Hoja de vida de trámites y servicios</i> <i>Socializaciones y capacitaciones de Seguridad de la información</i> 	Ejecución de labores administrativas relacionadas con la Dirección de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	<ul style="list-style-type: none"> Solicitudes Control de cambios de Software utilizados por los Procesos. Actas. Listados de Asistencia Información Información Catalogo de Servicio Cumplimiento de los Planes de : Eficiencia Administrativa y Cero Papel Obsolescencia Estratégico PETI Solicitudes "Mesa de Servicios" en la Intranet Mantenimiento de equipos; de los Sistemas Software especializados Hoja de Vida de Trámites y Servicios diligenciadas y Actualizados <i>Acción Gobierno Digital de Empresas Públicas de Armenia ESP.</i> 	Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones			
Dirección Control Gestión	Normatividad Directrices para: <ul style="list-style-type: none"> Fomento a la cultura de autocontrol Evaluación y Seguimiento a la Gestión Institucional Elaboración de Informes para Entes Externos. Asesoría y Acompañamiento a la Gestión Institucional Política de Administración del Riesgo Procedimiento de Administración del Riesgo Planes de Mejoramiento de entes externos Programación de actividades con los procesos. Informes. Comité <i>Coordinador</i> de Control Interno 	Ejecución de labores relacionadas con Control de Gestión	<ul style="list-style-type: none"> Recomendaciones a Mapa de Riesgos y Controles. Resultados de los compromisos de Comité de Control Interno Envío de Información para entes externos Informes de avances cumplimiento de Planes de Mejoramiento de entes externos Informes 	<ul style="list-style-type: none"> Dirección Control de Gestión Entes de Control Audidores Internos y Externos Todos los procesos 			
Dirección de Financiamiento	Estructura de costos y gastos por actividades <ul style="list-style-type: none"> Activos Fijos Depreciables <i>Plan Operativo de inversiones regulado</i> Presupuesto elaborado y ejecutado. Pagos Informes generales Solicitudes de Modificación presupuestal <i>Procedimiento de elaboración y ejecución presupuestal</i> <i>Seguimiento presupuestal del Plan de Inversiones</i> 	Ejecución de labores administrativas relacionadas con la Dirección de Financiamiento	<ul style="list-style-type: none"> Disponibilidades presupuestales Información para el modelo tarifario Soportes para elaboración de Ordenes de Pago. Resolución de Gerencia Actas de Inicio, Parciales y Finales Entradas y Salidas de Almacén Solicitudes de pago por caja Menor Informes para consolidar en la Dirección de Financiamiento Apoyo al calculo de depreciación activos fijos Proyectos de Acuerdo para modificación presupuestal. 	Dirección de Financiamiento			

				Documento Controlado	
		Caracterización Proceso Dirección Comercial		Código: DC-D-001	
				Versión: 20	
				Fecha de Emisión: 24-02-26	
				Página: 3/8	
6. Partes interesadas o Grupos de Interés	7. Entradas	8. Actividad	9. Salida	10. Partes interesadas o Grupos de Interés	
Dirección Jurídica y Secretaría General	<ul style="list-style-type: none"> Manual de Contratación • Contratos • Convenios • Notificación de interventoría • Conceptos Jurídicos • Normatividad • Proyectos de Acuerdos de Junta Directiva EPA • Estudios Previos aprobados 	Ejecución de labores administrativas relacionadas con el Proceso Dirección Jurídica y Secretaría General	<ul style="list-style-type: none"> • Estudios previos • Solicitud conceptos jurídicos • Proyecto respuesta Derechos de petición • Respuesta derechos de petición • Contratos • Documentos generados en las interventoría y/o supervisiones: Actas de Inicio, Suspensión, Reinicio, Parcial, Final y de Liquidación. • Informe de Actividades Contractuales. • Especificaciones Técnicas, Reglas de Participación • Lista de chequeo para cumplimiento de estándares en Seguridad y Salud en el Trabajo por contratistas. 	Dirección Jurídica y Secretaría General	
Gerencia General	<ul style="list-style-type: none"> • Directrices Gerenciales, Políticas, Objetivos, Estrategias Planes, Programas, <i>Resoluciones</i> y Proyectos definidos • Plan Anual de <i>Adquisiciones</i>, • Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano • Directrices para Gestión en compras • Criterios para calificación de Proveedores • Procedimiento Gestión en Compras • Procedimiento Inscripción, selección y evaluación de proveedores y/o proponentes • Acta de Revisión por la Dirección de la Empresas y los Laboratorios • Convenios, • Cronogramas • Medición de la Política y los Objetivos del Sistema de Gestión Integrado • <i>Plan de Acción del Modelo Integrado de Planeación y Gestión</i> • Invitación a Presentar Propuesta y/o Cotización • Solicitud de Disponibilidad Presupuestal • Proveedores y/o Proponentes Inscriptos • Acta de Compromiso del <i>Comite Institucional de Gestión y Desempeño CIGD</i> • Matriz de Conflictos de Interés de los Laboratorios de Ensayo de Calidad de Agua y Calibración de Medidores • Comité Institucional de Gestión y Desempeño CIGD • <i>Planificación de Eventos adversos</i> • <i>Evaluación del contexto de EPA ESP</i> • <i>Actividades de Acompañamiento y Participación Comunitaria</i> 	Ejecución de labores administrativas relacionadas con Gerencia General	<ul style="list-style-type: none"> • Identificación de Necesidades • Acta de Inspección verificación y recibo a satisfacción de Productos (diligenciados) • Acta de Recibo de Productos y/o Servicios a Satisfacción. • Acta Recibo de Servicios a Satisfacción • Selección, evaluación y reevaluación de proveedores. • Acta de Inspección, verificación y recibo a satisfacción de Productos • Acta de Entrega de Puestos de Trabajo • Informes Ejecución Planes de Acción • Revisión por la Dirección de las Subgerencias y Direcciones • Evaluación de los documentos de las propuestas para la adquisición de bienes y servicios de los Laboratorios • Seguimiento a la Medición de la Política y los Objetivos del Sistema de Gestión Integrado • Evaluación y Reevaluación de Proveedores • Seguimiento a los Objetivos del Sistema de Gestión Integrado • Cumplimiento a las acciones proyectadas en los planes de: <ul style="list-style-type: none"> • El Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano y sus anexos • <i>Ejecución de actividades establecidas en la Planificación de Eventos adversos</i> • <i>Generación de Evaluación del contexto de los procesos de EPA ESP</i> • <i>Actividades de Acompañamiento y Participación Comunitaria</i> 	Gerencia General Todos los procesos	
Gestión de Recursos	<ul style="list-style-type: none"> • Información del inventario documental, prestamos • Tablas de retención documental Actualizadas • Guías de correo certificado • Documentos digitalizados • Entradas y Salidas Almacén • Hojas de vida vehículos, maquinaria y equipo. • Documentos de legalización de bajas por destrucción y destinación final. • Acciones de mejorar la infraestructura • Acta de devolución, traslado de elementos o Bienes, Inventarios, • Hojas de vida equipos y registro de Novedades Plan de Infraestructura <ul style="list-style-type: none"> • Cronograma de: revisión de inventarios Bienes, Muebles; Transferencias documentales. • Salidas de Almacén • Recepción y Distribución de Correspondencia externa e interna • <i>Gestión y vigilancia para el mantenimiento preventivo y correctivo de los vehículos, maquinaria y equipo de EPA ESP.</i> 	Ejecución de labores administrativas relacionadas con el Proceso de Gestión Recursos	<ul style="list-style-type: none"> • Transferencias documentales • Inventario Documental • Actas de entrega de documentos • Recepción y Distribución de Correspondencia externa e interna • Información y copias de seguridad • Identificación de necesidades • Actas de visita a los procesos Solicitudes de los procesos respecto a: <ul style="list-style-type: none"> • Vehículos, maquinaria y equipo; • Préstamo de herramientas y equipo; • Comunicación informática; • Compra por caja menor; • Necesidades de infraestructura; - • Mejora de la infraestructura; • Acta de devolución, traslado de elementos o Bienes Bajas, Asignaciones o traslados de inventarios • Tablas de retención documental Actualizadas • Eliminación Documental en Archivo de Gestión y Central. 	Proceso de Gestión Recursos	

		Documento Controlado		
	Caracterización Proceso Dirección Comercial		Código: DC-D-001	
			Versión: 20	
			Fecha de Emisión: 24-02-26	
			Página: 4/8	
Dirección de Comunicaciones	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de Comunicaciones, • Informes de Gestión Social y Comunicaciones • Matriz de comunicaciones • Política Editorial y Plan de actualización y administración del sitio Web. • Banco de Imágenes de EPA ESP • Campañas mediáticas • Publicaciones en medios internos • Acompañamientos a la comunidad • Plan Anticorrupción y de atención al Ciudadano, 3. Rendición de Cuentas 	<p style="text-align: center;">Ejecución de labores administrativas relacionadas con el Proceso Dirección de Comunicaciones</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitudes de socialización de los Contratos • Informes de Gestión Social y Comunicaciones • Matriz de comunicaciones. • Comunicados de prensa. • Cumplimiento a las acciones proyectadas en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano y sus anexos • Información para Publicaciones • Apoyo a Campañas mediáticas • Proyección de Encuestas • Solicitudes de acompañamientos a la comunidad • Información a publicar Plan Anticorrupción y de atención al Ciudadano 5. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información 	Dirección de Comunicaciones



Caracterización Proceso Dirección Comercial

Documento Controlado

Código: DC-D-001

Versión: 20

Fecha de Emisión: 24-02-26

Página: 5/8

6. Partes interesadas o Grupos de Interés	7. Entradas	8. Actividad	9. Salida	10. Partes interesadas o Grupos de Interés
Gestión del Talento Humano	<ul style="list-style-type: none"> Planificación de Bienestar Social Estudio de Hojas de vida Personal sensibilizado, entrenado, y contratado, Plan de Capacitación y Entrenamiento Planes de mejoramiento Personal certificado en competencias laborales Reporte de novedades personal Planificación y ejecución de Certificación por Competencias Laborales Seguimiento a Plan de Entrenamiento Seguimiento Plan de Mejoramiento Individual Seguimiento al Plan Organizacional de Formación y Capacitación Evaluadores de Competencias, Portafolios de Competencias, Informe medición del clima organizacional Historias Laborales Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial Realización y seguimiento a la Inducción (Trabajadores, Pasantes, Aprendices). Encuesta Necesidades de Inducción, Reinducción, Entrenamiento y Formación 	Ejecución de labores administrativas relacionadas con el Proceso del Talento Humano	<ul style="list-style-type: none"> Solicitudes de capacitación, Planes, Necesidades de personal Perfil requerido de personal Novedades de personal Evaluación de Jornadas de Capacitación Medición de la eficiencia y la efectividad de las capacitaciones. Reporte Horas Extras Programación del Personal Plan de Mejoramiento Individual. 	Gestión del Talento Humano
Gestión del Talento Humano	<p>Política de Seguridad del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo</p> <p>Planificación de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST)</p> <p>Programa de Protección contra Caídas</p> <p>Programa de Inspecciones Seguridad y Salud en el Trabajo SST</p> <p>Procedimientos de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Control Operacional Para el Control a Contratistas en SST Trabajos en altura; trabajo en espacios confinados; De seguridad para manejo de la retroexcavadora; Para el manejo seguro de sustancias químicas; <p>Instructivos de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Seguridad para manejo de la guadaña; Seguridad para manejo de motosierra Para el Control en el Ingreso de Visitantes), Plan de Atención de Emergencias Matriz de Identificación de Peligros, valoración de riesgos y determinación de controles, Matriz de requisitos legales, Planes de Formación, Informes de Inspección. EPP, Investigación de incidentes Hoja de Vida de Equipo para el Trabajo Seguro en Alturas Acta de Revisión Gerencial del Sistema Seguridad y Salud en el Trabajo Protocolos de bioseguridad Protocolos para atención de Emergencias 	<p>Cumplimiento y socialización de las Directrices, Programas y Procedimientos de SST (Salud y Seguridad en el Trabajo), Socialización con los grupos de trabajo</p> <p>Cumplimiento de los Participación activa en SST.</p> <p>Reporte de Incidentes y accidentes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Solicitudes relacionadas con el programa de Salud Ocupacional y Bienestar Social, Programas y controles implementados Identificación de Peligros, Necesidades de Capacitación, Registros de Capacitaciones, Acciones correctivas, preventivas y de mejora, Reporte de incidentes y accidentes, Reporte índice de ausentismo Resultados de Indicadores e inspecciones Lista de Chequeo Retiro de Personal Permiso para Trabajo Seguro en Excavaciones Información Acta de Revisión Gerencial del Sistema Seguridad y Salud en el Trabajo Evidencias de la aplicación de Protocolos 	Oficina de Seguridad y Salud en el Trabajo - Gestión del Talento Humano Gerencia General Dirección Planeación Corporativa, Análisis y Mejora



Caracterización Proceso Dirección Comercial

Documento Controlado

Código: DC-D-001

Versión: 20

Fecha de Emisión: 24-02-26

Página:

6/8

6. Partes interesadas o Grupos de Interés	7. Entradas	8. Actividad	9. Salida	10. Partes interesadas o Grupos de Interés
<p>Dirección de Planeación Corporativa</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Planes, Programas y Proyectos con recursos aprobados • Cronogramas • Hoja de Vida de Indicadores • Análisis de Viabilidad de Proyectos de Inversión • Metodología específica para la presentación de proyectos de Inversión al Interior de Empresas Publicas de Armenia ESP • Constancias • Procedimiento formulación de proyectos de Inversión y cofinanciación de las inversiones • Plan Operativo Anual de Inversiones • Plan de Acción • Solicitud de información del SUI 	<p>Ejecución de labores administrativas relacionadas con el Proceso Dirección Planeación Corporativa</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Proyección, publicación y seguimiento al Plan de Acción • Seguimiento al Plan de Acción, • Informes de Gestión • Seguimiento a los Acuerdos de Modificación del Presupuesto de Inversiones • Información del proceso • Constancia de Registro en el Banco de Programas y Proyectos de Inversión • Hojas de Vida y seguimiento de Indicadores Actualizados • Actas • Solicitudes de Préstamo Documentación • Listado de Participantes en eventos externos • Identificación y Planificación de las inversiones • Reportes del SUI 	<p>Dirección Planeación Corporativa</p>
	<ul style="list-style-type: none"> • Política de Gestión Integrada • Matriz de identificación y evaluación de aspectos e impactos ambientales. • Guías de Manejo Ambiental • Programas de Manejo Ambiental. • Matriz de requisitos legales ambientales. • Capacitaciones y actividades de sensibilización ambientales. • Inspecciones Ambientales. • Fichas de Emergencias Ambientales. • Investigación y reporte de emergencias ambientales. • Invitaciones a participar en el Comité de Gestión Ambiental • Matriz de Análisis del Impacto Ambiental desde una Perspectiva de Ciclo de Vida para los Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo. • Matriz de Identificación y Evaluación de oportunidades del Sistema de Gestión Ambiental. • Mapa de riesgos y controles institucional del Sistema de Gestión Ambiental. • Plan de trabajo anual para el Sistema de Gestión Ambiental 	<p>Ejecución de labores relacionadas con la Coordinación del Comité de Gestión Ambiental</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Reporte de nuevas materias primas, actividades, equipos o herramientas en los procesos • Matriz de identificación de aspectos y valoración de impactos ambientales Actualizada. • Cumplimiento de los lineamientos establecidos: <ul style="list-style-type: none"> - En la matriz de requisitos legales ambientales. - En las guías y programas de gestión ambiental. • Listados de Asistencia y registros de participación en capacitaciones y sensibilizaciones ambientales • Reporte de las emergencias ambientales e identificar las nuevas. • Cumplimiento de fichas de emergencia ambiental, en caso de emergencia. • Controles Ambientales Implementados. • Necesidades de Capacitación Ambiental. • Acciones correctivas preventivas y de mejora. • Reporte de emergencias ambientales. • Resultados de inspecciones ambientales. • Requisitos legales cumplidos. • Matriz de Análisis del Impacto Ambiental desde una Perspectiva de Ciclo de Vida para los Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo actualizada. • Matriz de Identificación y Evaluación de oportunidades del Sistema de Gestión Ambiental actualizada. • Mapa de riesgos y controles institucional del Sistema de Gestión Ambiental actualizado. 	<p>Dirección de Planeación Corporativa (Coordinación Ambiental)</p>



Caracterización Proceso Dirección Comercial

Documento Controlado

Código: DC-D-001

Versión: 20

Fecha de Emisión: 24-02-26

Página:

7/8

6. Partes interesadas o Grupos de Interés	7. Entradas	8. Actividad	9. Salida	10. Partes interesadas o Grupos de Interés
Análisis y Mejora	<ul style="list-style-type: none"> • Norma para la elaboración de Documentos • Procedimiento de Control de Documentos • Procedimiento de Control de Registros • Procedimiento de Auditorías de Gestión • Procedimiento de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora • Procedimiento Tratamiento de Peticiones, Quejas, Recursos y Sugerencias • Procedimiento de Producto, Servicios y Trabajo No Conformes • Programación de Auditorías de Gestión • Plan de Calidad, • Manual de Gestión Integrado • Guía para la Administración del Riesgo • Listados maestros de Documentos y Registros Actualizados • Capacitaciones en Sistemas de Gestión • <i>Seguimiento al presupuesto asignado, ejecutado y cumplimiento de metas para cada vigencia"</i> • <i>Periodicidad de producción, seguimiento y control de la información consignada en los registros para la toma de decisiones"</i> 	Ejecución de labores relacionadas con el Proceso Análisis y Mejora	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de mejoramiento actualizado y con seguimiento • Reporte de Acciones Correctivas Preventivas y de Mejora Aprobados y Seguimiento • Solicitudes de Emisión de Documentos • Control de prestamos y devoluciones • Listado maestro de Documentos y Registros Actualizados, publicados y revisados • Reporte de Producto, Servicio y/o Trabajo No Conforme. • Tratamiento de Peticiones, Quejas, Recursos y Sugerencias • Actualización de Documentos Internos y Externos • Evaluación de Equipo auditor • Normativos del Sistema de Gestión Integrado actualizados y publicados • Mapa de Riesgos y Controles: actualizado y publicado • <i>Seguimiento al presupuesto asignado, ejecutado y cumplimiento de metas para cada vigencia"</i> • <i>Periodicidad de producción, seguimiento y control de la información consignada en los registros para la toma de decisiones"</i> 	Proceso Análisis y Mejora



Caracterización Proceso Dirección Comercial

Documento Controlado

Código: DC-D-001

Versión: 20

Fecha de Emisión: 24-02-26

Página:

8/8

11. Puntos de Control	12. Parámetros de Seguimiento y Medición	13. Requisitos NTC ISO 9001	14. Requisitos NTC ISO 14001	15. Requisitos NTC ISO 45001
<ul style="list-style-type: none"> • Generación Copia de Seguridad Diaria del aplicativo ARQ Utilities • Reporte SUI • Lista Verificación Actividades de Facturación • lista de Control y Verificación de los Procesos de Facturación e Impresión • Control Toma de Lecturas y-o Críticas en Terreno • Control Novedades en Toma de Lecturas y-o Críticas • Control Entrega de Facturación • Control Entrega de Facturación Por Reclamación • Control Novedades en Entrega de Facturación • Listado Verificación Financiaciones.xls • Seguimiento y Control a las Matriculas <p>Los definidos en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El manual de Procesos y procedimientos • Plan de Acción Estratégico • Plan de Acción del Modelo Integrado de Planeación y Gestión • Seguimiento a los Objetivos del Sistema de Gestión Integrado • Mapa de Riegos y Controles • Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano • Matriz de Objetivos de Calidad de los Laboratorios • Matriz de identificación y evaluación de aspectos e impactos ambientales 	<p>Procedencias: $\frac{\text{Procedencias PQRDS} * 100}{\text{total PQRDS}}$</p> <p>Evolución de Usuarios: $\frac{\text{Total usuarios} - \text{Meta} + 100}{\text{Meta}}$</p> <p>Evolución Consumo facturado m³ $\frac{\text{Total m}^3 \text{ facturados} * 100}{\text{meta}}$</p> <p>Reclamaciones: $\frac{\text{N}^\circ \text{ de PQRDS} * \text{Periodo de facturación} * 100}{\text{N}^\circ \text{ total de suscriptores}}$</p> <p>Evolución de la Factura $\frac{\text{Total valor facturado} * 100}{\text{Meta}}$</p> <p>Cumplimiento en la instalación de Medidores: $\text{CIM} = (\text{MI} * 100) / \text{MPI}$ <i>(Compartido con Gestión Control Pérdidas)</i></p> <p>Índice de Micromedición real : $\text{IMR} = (\text{TMF} * 100 / \text{TMI})$</p> <p>Índice de Micromedición efectiva : $\text{IME} = (\text{TMF} * 100 / \text{TU})$</p> <p>Índice de Micromedición nominal : $\text{IMN} = (\text{TMI} * 100) / \text{TU}$</p> <p>Definiciones:</p> <p>TMI: Total Medidores Instalados TU: Total Usuarios TMF: Total Medidores Funcionando</p>	<p>4. Contexto de la organización</p> <p>4.1 Comprensión de la organización y su contexto.</p> <p>4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.</p> <p>4.3 Determinación del alcance del Sistema de Gestión de Calidad.</p> <p>4.4 Sistema de Gestión de Calidad.</p> <p>5. Liderazgo</p> <p>5.1 Liderazgo y compromiso.</p> <p>6. Planificación</p> <p>6.1 Acciones para abordar los riesgos y las oportunidades.</p> <p>6.2 Objetivos de calidad y planificación</p> <p>6.3 Planificación y control de cambios.</p> <p>7. Apoyo</p> <p>7.3 Toma de conciencia 7.4 Comunicación</p> <p>7.5 Información documentada</p> <p>8. Operación</p> <p>8.1 Planificación y control operacional.</p> <p>8.2 Requisitos para los productos y servicios.</p> <p>8.5 Producción y provisión del servicio.</p> <p>8.6 Liberación de los productos y servicios.</p> <p>8.7 Control de las salidas no conformes.</p> <p>9. Evaluación desempeño</p> <p>9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación.</p> <p>9.2 Auditorías Internas.</p> <p>9.3 Revisión por la dirección</p> <p>10. Mejora</p> <p>10.2 No conformidades y acciones correctivas.</p> <p>10.3 Mejora continua.</p>	<p>4. Contexto de la organización</p> <p>4.1 Comprensión del contexto de la Organización</p> <p>4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de partes interesadas.</p> <p>4.3 Determinación del Alcance del Sistema de Gestión Ambiental</p> <p>4.4. Sistema de Gestión Ambiental</p> <p>5. Liderazgo</p> <p>6. Planificación</p> <p>6.1 Acciones para tratar los riesgos y oportunidades</p> <p>6.2 Objetivos ambientales y planificación para Lograrlos</p> <p>7. Apoyo</p> <p>8. Operación</p> <p>9. Evaluación desempeño</p> <p>9.1 Seguimiento Medio análisis y evaluación.</p> <p>9.2 Auditoría Interna</p> <p>9.3 Revisión por la Dirección</p> <p>10. Mejora</p>	<p>4. Contexto de la organización.</p> <p>4.1 Comprensión de la organización y de su contexto.</p> <p>4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de los trabajadores y de otras partes interesadas..</p> <p>4.3 Determinación del Alcance del SG-SST.</p> <p>4.4 Sistema de Gestión de la SST.</p> <p>5. Liderazgo y Participación de los Trabajadores</p> <p>5.1 Liderazgo y compromiso.</p> <p>5.2 Política de la SST.</p> <p>5.3 Roles, responsabilidad y autoridad en la organización.</p> <p>5.4 Consulta y participación de los trabajadores.</p> <p>6. Planificación.</p> <p>6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades.</p> <p>6.2 Objetivos de la SST y planificación para lograrlos.</p> <p>7. Apoyo.</p> <p>7.1 Recursos.</p> <p>7.2 Competencia.</p> <p>7.3 Toma de conciencia.</p> <p>7.4 Comunicación.</p> <p>7.5 Información Documentada.</p> <p>8. Operación.</p> <p>8.1 Planificación y control operacional.</p> <p>8.2 Preparación y Respuesta ante emergencias.</p> <p>9. Evaluación desempeño.</p> <p>9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación del desempeño.</p> <p>9.2 Auditoría Interna.</p> <p>9.3 Revisión por la Dirección.</p> <p>10. Mejora.</p> <p>10.1 Generalidades.</p> <p>10.2 Incidentes, no conformidades y acciones correctivas.</p> <p>10.3 Mejora continua.</p>
16. Riesgos	17. Aspectos e impactos ambientales	18. Requisitos Legales y Reglamentarios	19. Documentos Relacionados	20. Registros
<p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mapa de Riegos y Controles • Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano • Matriz de Identificación de Peligros, Valoración de Riesgos y Determinación de Controles de los procesos (SGSST) • Mapa de Riesgos de Seguridad de la Información 	<p>Ver Matriz de Identificación y Evaluación de Aspectos e Impactos Ambientales.</p>	<p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Listado Maestro de Documentos Externos • Matriz de Identificación y Evaluación de Requisitos Legales Ambientales. • Matriz de identificación y Evaluación al Cumplimientos de Requisitos Legales de Seguridad y Salud en el Trabajo 	<p>Ver Listado Maestro de Documentos</p>	<p>Ver Listado Maestro de Registros</p>