

Tipo de Documento
Caracterización
Código
51.11
Versión

Fecha de Elaboración Fecha Ul 2008-09-24

Fecha Ultima Modificación Versió 2014-12-19 02

1. INFORMACION GENERAL

IDENTIFICACION DEL PROCESO						
NOMBRE DEL PROCESO: Cartera	TIPOLOGIA: Misional					
RESPONSABLE O LIDER DEL PROCESO: Tecnólo	go de cartera.					
OBJETIVO DEL PROCESO: Aumentar la eficiencia	del recaudo y disminución de la cartera.					

DESCRIPCION DEL PROCESO

En el proceso comercial de cartera, se tiene como finalidad mantener una cartera sana, aumentar el recaudo y manejar fraudes e ilegales, para esto se hace necesario acudir a las etapa persuasiva la cual está dividida en actividades como: suspensión del servicio, cortes del servicio, notificar a los usuarios morosos, llamas telefónicas a usuario morosos, visitas de campo e inspecciones, evaluar y hacer seguimiento a las actividades realizadas con el fin de plantear estrategias para el mejoramiento continuo.

	RECURSOS	REQUISITOS LEGALES -NUMERALES NORMA APLICAR	PROCEDIMIENTOS
HUMANOS	1 Tecnólogo, 1 Auxiliar Administrativo	Ley 142 de 1994, Contrato de Condiciones Uniformes y Manual de Cartera Resolución No. 650 de 2013, ISO	Realización de acuerdo de
TECNOLÓGICOS	Computadores, Impresora, Internet.	9000 y NTCGP 1000 numerales: 4.1 REQUISITOS GENERALES, 4.2.3. Control de Documentos, 4.2.4. Control	pago, detección de fraudes e ilegales, ejecución de suspensión y corte, ejecución
INFRAESTRUCTURA	Puesto de Trabajo, Archivador, Sillas, Aire Acondicionado.	de Registros, 6.1. PROVISIÓN DE RECURSOS, 8.1. GENERALIDADES, 8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN, 8.2.3 Seguimiento y Medición de los Procesos, 8.4 Análisis de Datos, 8.5 MEJORA, 8.5.1 Mejora Continua, 8.5.2 Acción Correctiva, 8.5.3 Acción Preventiva.	de reconexión y reinstalación, cobro persuasivo y elaboración de informes para clientes internos y externos.



Tipo de Documento
Caracterización
Código
51.11
Versión
02

Fecha de Elaboración 2008-09-24 Fecha Ultima Modificación 2014-12-19

SEGUIMIENTO Y MEDICION
PARAMETROS DE CONTROL

Informes de seguimiento a las metas planteadas en el Plan de acción, Indicadores, seguimiento a la ejecución de las actividades.

INDICADORES							
DIRECTRIZ DE LA POLITICA	OBJETIVO DE CALIDAD	INDICADOR	FORMULA	META	FRECUENCIA		
Cumpliendo con todos los requisitos legales y reglamentarios, mejorando		Eficiencia de Recaudo	(Recaudado Final/ Facturado Final) *100	≥85	Mensual		
continuamente el sistema de gestión de calidad, utilizando todos los medios necesarios para que la operación sea cada vez más eficaz y eficiente cumplir satisfactoriamente con los	del Sistema de Gestión de la Calidad. Lograr la satisfacción del	Rotación de la Cartera	(Cuentas por Cobrar a Clientes / Valor Facturado Usuario Final) * 365	70 días	Mensual		
objetivos de la organización y los requerimientos de los usuarios.		% de efectividad de actividades	(Actividades Ejecutadas/ Actividades Programadas) *100	100%	Mensual		

DOCUMENTACION SOPORTE	SISTEMAS DE INFORMACION			
Sistema de información comercial, informes estadísticos mensuales.	 ✓ SISTEMA ERP:Sistema de información Comercial, ✓ Qfdocument. 			



Tipo de Documento
Caracterización
Código
51.11
Versión
02

Fecha de Elaboración 2008-09-24 Fecha Ultima Modificación 2014-12-19

2. ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

PROCESO PROVEEDOR	ENTRADAS AL PROCESO	AC	CTIVIDADES	DESCRIPCION	RESPONSABLE ACTIVIDAD	REGISTRO	CRITERIOS DE CONTROL	SALIDA DE PROCESO	PROCESO CLIENTE
Oficina de Cartera	Generar listados de morosos	P	Identificar	Se identifican los usuarios con mora para la generación de informes, actas, notificaciones.	Tecnólogo de cartera	Sistema de información comercial	Cruce de información con el sistema	Actas de suspensión y corte notificacion es, actas de acuerdos de pago	Comercial
Oficina de Cartera	Generar informes de anomalías y bajos consumos		Identificar	Se identifican los usuarios con anomalías y bajos consumos	Tecnólogo de cartera	Sistema de información comercial	Cruce de información con el sistema	Notificación de fraude, acta de mediación.	Comercial
Oficina de Cartera	Entregar trabajo al personal operativo	н	Coordinar	Entregar y coordinar el trabajo que sale de la oficia de cartera	Tecnólogo de cartera	Sistema de información comercial	Control de actividades en el sistema de información comercial y archivos de Excel	Actas de suspensión y corte notificacion es, actas de acuerdos de pago	Comercial
Oficina de Cartera	Informes mensuales generados por ERP, y el control de trabajo	٧	Seguimiento	Seguimiento a los procesos y actividades de la oficina de cartera	Tecnólogo de cartera	Formato de indicadores	El seguimiento y control se hace a diario y mensualmente y los informes generados por el sistema de información comercial.	Informe a gerencia, dirección comercial, planeación, clientes externos	Comercial



Tipo de Documento
Caracterización
Código
51.11
Versión

		51.11
Fecha de Elaboración	Fecha Ultima Modificación	Versión
2008-09-24	2014-12-19	02

Oficina de Cartera	Informes mensuales generados por ERP, y el control de trabajo		Seguimiento	Seguimiento a las novedades generadas del recaudo, facturado y la cartera.	Tecnólogo de cartera	Sistema de información comercial	Seguimiento mensual a las novedades presentadas del sistema de información	Informe a la dirección comercial	Comercial
Oficina de Cartera	Planes de acción	A	Acciones correctiva s y preventiv as	Tomar acciones correctivas y preventivas de las diferentes actividades	Tecnólogo de cartera	Sistema de información comercial		Formato de Acciones Preventivas Y Correctivas	Comercial

Р	PLANEAR	н	HACER	V	VERIFICAR	Α	ACTUAR
---	---------	---	-------	---	-----------	---	---------------

3. DOCUMENTOS RELACIONADOS:

- √ 51.11.01 Procedimiento para la realización de acuerdo de pago
- √ 51.11.01.01 Formato acta acuerdo de pago
- √ 51.11.02 Procedimiento detección de fraudes e ilegales
- √ 51.11.02.01 Formato inspección de campo
- √ 51.11.02.02 Formato notificación defraudación de fluidos.
- ✓ 51.11.02.03 Formato notificación cobro de retroactivo
- √ 51.11.03 Procedimiento etapa persuasiva
- ✓ 51.11.03.01 Formato notificación cobro persuasivo
- ✓ 51.11.03.02 Formato visita de campo
- ✓ 51.11.03.03 Formato caratula expediente
- ✓ 51.11.03.04 Formato oficio remisorio expediente coactivo
- ✓ 51.11.04 Procedimiento para la realización de una reconexión o reinstalación
- ✓ 51.11.04.01 Formato de acta de reconexión o reinstalación
- ✓ 51.11.04.02 Formato orden de trabajo de reconexiones y reinstalaciones
- √ 51.11.05 Procedimiento para la realización de una suspensión y corte
- √ 51.11.05.01 Formato de suspensión y corte
- ✓ 51.11.06 Procedimiento para la generación de informes mensuales
- ✓ Ley 142 de 1994



Tipo de Documento
Caracterización
Código
51.11
Versión

Fecha de ElaboraciónFecha Ultima ModificaciónVersión2008-09-242014-12-1902

- Contrato de Condiciones Uniformes
- √ Manual de Cartera

4. APROBACIONES

Elaboró	Revisó	Aprobó
	(Second	(Lunux)
Zulma Yojawa Pérez Rojas	Freddy Alexander Larrota Cantor	Daniel Hernando Posada Suarez
Lider de Proceso	Representante por la Dirección SGC	Representante Legal

5. BITÁCORA DE ACTUALIZACIÓN

Versión	Fecha de Aprobación	Ítem Modificado	Motivo	Aprobado por
1	2008-09-24	Aprobación inicial	Aprobación inicial	Gerente
2	2014-12-19	Todos	Actualización nuevo formato	Representante legal



Tipo de Documento	-
procedimiento	
Código	
51.11.01	
Versión	
02	

Fecha de Elaboración 2008-09-24 Fecha Ultima Modificación 2014-12-19

1. INFORMACION GENERAL

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Realizar acuerdo de pago.

RESPONSABLE: oficina de cartera.

OBJETIVO: Aumentar la eficiencia del recaudo y disminución de la cartera, proporcionar al usuario facilidad de pago para la normalización de la cartera.

ALCANCE: Inicia con la identificación de los usuarios que se encuentran en mora y finaliza con entrega de factura para realizar el pago.

INSUMO: Listado de morosos, notificaciones de cobro persuasivo, cortes del servicio (sistema de información comercial)

PRODUCTO: Acuerdos de pago y facturas para realizar el pago.

USUARIOS: Tecnólogo, Auxiliar administrativo de Cartera y Usuarios.

TÉRMINOS Y DEFINICIONES: Realización de acuerdo de Pago.

2. ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

ACTIVIDAD	FLUJOGRAMA	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
Se hace recepción de la solicitud verbal por parte del suscriptor o usuario de suscribir acuerdo de pago para cancelar valor de la deuda en morosidad.	EL USUARIO SOLICITA REALIZAR UN ACUERDO DE PAGO	Tecnólogo de Cartera Auxiliar de Cartera	Sistema de Información Comercial



Tipo de Documento procedimiento Código 51.11.01 Versión

Fecha de Elaboración 2008-09-24

Fecha Ultima Modificación 2014-12-19

02

Verificar que el solicitante cumpla con los requisitos para la financiación con acuerdo de pago si es propietario se solicita fotocopia de cedula, si es arrendatario se solicita fotocopia de la cedula, fotocopia del contrato de arrendamiento vigente y/o autorización del propietario con su respectiva fotocopia de la cedula.	¿Cumple los requisitos? NO V	Tecnólogo de Cartera Auxiliar de Cartera	Documentos de identificación usuario
Se liquida valor de la deuda y se formula plan de pagos teniendo en cuenta las disposiciones de la resolución No, 650 de 2013 del manual de cartera: una cuota mínima inicial del 40%, el saldo se puede financiar hasta en 36 cuotas si pertenecen a los estratos 1, 2 y 3, los estratos 4, 5 y usos comercial y oficial se financia máximo en 6 cuotas.	LIQUIDACION DEUDA Y PLAN DE PAGOS	Tecnólogo de Cartera Auxiliar de Cartera	Sistema de Información Comercial
Se ingresan los datos al módulo de financiables de deuda del Sistema de Información Comercial y se genera factura para pago de la cuota inicial.	DILIGENCIAMIENTO PLANTILLA ACUERDO DE PAGO Y GENERACION DE FACTURA	Tecnólogo de Cartera Auxiliar de Cartera	Sistema de Información Comercial
Se verifica pago de la cuota inicial, se imprime el acuerdo original y copia, se suscribe con firmas del deudor (suscriptor y/o usuario), el funcionario que lo elaboro y el Tecnólogo de cartera.	VERIFICAR PAGO CUOTA INICIAL, IMPRIMIR Y FIRMAR ACUERDO	Tecnólogo de Cartera Auxiliar de Cartera	Sistema de Información Comercial
Se hace entrega de la copia y se ingresa la reconexión en caso que el servicio se encuentre suspendido o con corte	INGRESAR AL SISTEMA LA NOVEDAD PARA REALIZAR RECONEXION ▼	Tecnólogo de Cartera Auxiliar de Cartera	Sistema de Información Comercial



Tipo de Documento
procedimiento

Código
51.11.01

Versión
02

Fecha de Elaboración 2008-09-24 Fecha Ultima Modificación 2014-12-19

Se graba novedad en el Sistema de Información Comercial indicando fecha de la firma del acuerdo, valor cuota inicial y las cuotas restantes con sus respectivos valores.	INGRESAR INFORMACION DEL ACUERDO DE PAGO	Tecnólogo de Cartera Auxiliar de Cartera	Sistema de Información Comercial
Se archiva el acuerdo de pago identificándolo con el código de ruta, se envía a la oficina de archivo y procesos para su archivo final.	ARCHIVAR ACUERDO	Tecnólogo de Cartera Auxiliar de Cartera	Base de datos de archivo
Se realiza seguimiento y verificación del plan de financiación.	REALIZAR SEGUIMIENTO A LOS PAGOS PACTADOS	Tecnólogo de Cartera Auxiliar de Cartera	archivo en Excel
Evidenciar cumplimiento del pago de las obligaciones por parte del suscriptor o usuario.	¿Realizaron los pagos?	Tecnólogo de Cartera	Sistema de Información Comercial
Enviar a oficina Jurídica para iniciar el proceso de cobro coactivo	Enviar expedientes para realizar cobro coactivo	Tecnólogo de Cartera	Expediente

3. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Copia de acta de acuerdo de pago



Tipo de Documento
procedimiento

Código
51.11.01

Versión
02

Fecha de Elaboración 2008-09-24 Fecha Ultima Modificación 2014-12-19

4. APROBACIONES

Zulma Yojana Pérez Rojas Líder del Proceso	Freddy Alexander Larrota Cantor Representante por la Dirección SGC	Daniel Hernando Posada Suarez Representante Legal
	1 20004	()
Elaboró	Revisó	Aprobó

5. BITÁCORA DE ACTUALIZACIÓN

Versión	Fecha de Aprobación	Ítem Modificado	Motivo	Aprobado por:
01	2008-09-24	Todos	Aprobación inicial	Gerente
02	2014-12-19	Todos	Actualización formato	Representante Legal



ACUERDO DE PAGO

Tipo de Documento Formato Código 51.11.01.01

Fecha de Elaboración 2008-09-24 Fecha Ultima Modificación 2014-12-19 Versión 02

ACUERDO DE PAGO No. XXXX

Código del usuario: () Estrato () Edad () Propietario: ()

Entre los suscritos por una parte (Director comercial), identificado con cédula de ciudadanía No. () de (), quien obra en nombre de la EAAAY Como Director Comercial de acuerdo a las facultades otorgadas mediante resolución No. 176 de 2008, y quien se seguirá denominando en el presente acuerdo, LA EMPRESA , y el señor (a) () identificada con cédula de ciudadanía No. () de () quien obra en nombre propio o en calidad de (propietario/ arrendatario) y quien en lo sucesivo se denominará DEUDOR
(A), hemos acordado celebrar un acuerdo de pago el cual tiene la validez de un
The state of the s
pagaré y como consecuencia presta mérito ejecutivo, el cual se regirá por la resolución
No. 0650 de 2013, previa las siguientes consideraciones: PRIMERO.
RECONOCIMIENTO DE LA DEUDA: Que el deudor reconoce deber a la Empresa de
Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal EICE ESP, el valor de (\$) consignado en la
factura No. XXXX de fecha (), por concepto de la prestación de los servicios de
Acueducto, Alcantarillado y Aseo prestado en el inmueble ubicado en la ()
SEGUNDO SOLICITUD: Que el DEUDOR (A), solicitó en forma verbal o escrita a la
EAAAY que se firmará acuerdo de pago para cancelar el valor total de la deuda, suma
que a la fecha asciende a (\$) dentro de un plazo de () meses. TERCERO
FINANCIACIÓN: Por el presente documento el deudor se compromete a pagar la

CUARTO INCUMPLIMIENTO: Si el **DEUDOR (A),** incumple el presente acuerdo de pago en dos (2) cuotas de financiación continuas, extinguirá el plazo inicialmente pactado, se consolidará la obligación y se pasará al proceso de cobro coactivo en la etapa procesal que corresponda.

suma anteriormente señalada de la siguiente forma: En la facturación de () de 2014 CUOTA INICIAL: (\$) y el saldo restante (\$) en () cuotas de (\$) cada una más el costo mensual de cada factura a partir de la facturación de XXXX, y en las fechas

Yo,		identificado con cédula de
ciudadanía No.	de	bajo la gravedad del juramento,
afirmo la veracidad de n	ni firma y los datos su	uministrados.

En señal de conformidad se firma en la ciudad de Yopal, a los () días del mes de () de XXXX.

POR LA EMPRESA

DEUDOR (A)

Vobo. ZULMA YOJANA PEREZ ROJAS JEFE DE CARTERA

establecidas en la factura (fecha de vencimiento).

C.C.



ACUERDO DE PAGO

Tipo de Documento Formato Código 51.11.01.01

Fecha de Elaboración 2008-09-24 Fecha Ultima Modificación 2014-12-19 Versión 02

2. APROBACIONES

Elaboro

Revisó

1 ecopy

or

Aprobó

Zukna Jojana Pérez Rojas Lider de Proceso Freddy Alexander Larrota Cantor Representante por la Dirección SGC

Daniel Hernando Posada Suarez Representante Legal

3. BITACORA DE ACTUALIZACIÓN

Versión	Fecha de Aprobación	Ítem modificado	Motivo	Aprobado por
01	2008-09-24	Todos	Aprobación inicial	Gerente
02	2014-12-19	Todos	Actualización formato	Representante Legal



DETECCION DE FRAUDES E ILEGALES

Tipo de Documento Procedimiento Código 51.11.02 Versión

Fecha de Elaboración 2008-09-24

Fecha Ultima Modificación 2014-12-19

02

1. INFORMACION GENERAL

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Detección de fraudes e ilegales.

RESPONSABLE: Oficina de cartera.

OBJETIVO: Identificar y detectar a los usuarios fraudulentos e ilegales.

ALCANCE: Inicia con la identificación de los suscriptores que presentan bajos consumos, anomalías, el cobro retroactivo y legalización de usuarios.

INSUMO: Listado de bajos consumos listado de anomalías (sistema de información comercial).

PRODUCTO: Inspecciones de campo, registros fotográficos y notificaciones.

USUARIOS: Dirección comercial, oficina cartera, usuarios.

TÉRMINOS Y DEFINICIONES: Realización de control de fraudes e ilegales.

2. ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

ACTIVIDAD	FLUJOGRAMA	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
Se identifican las anomalías de los equipos de micro medición en las actividades del proceso de facturación.	INICIO	Tecnólogo de cartera	Sistema de Información Comercial
Se generan los reportes de consumos bajos y anomalías por ciclo y periodo.	Generar reportes	Tecnólogo de cartera	Sistema de Información Comercial



DETECCION DE FRAUDES E ILEGALES

Tipo de Documento Procedimiento Código 51.11.02 Versión

Fecha de Elaboración 2008-09-24

Fecha Ultima Modificación 2014-12-19

Se exporta el reporte en una base de Excel Para filtrar los consumos menores a 3 M3, los datos del suscriptor y los últimos seis meses de consumo.	Identificar bajos consumos	Tecnólogo de cartera	Sistema de Información Comercial
Se imprime los reportes y se les entrega a los inspectores.	Entrega de trabajo	Tecnólogo de cartera	Planillas en Excel
El inspector detecta fraude o ilegal se procede a tomar registros fotográficos y cortar, se levanta informe de la actividad.	Realizar inspección y corte del Servicio	Tecnólogo de cartera	Acta de informe
Se recepciona el trabajo con las pruebas fotográficas y se alimenta en una base de Excel y en el módulo de defraudación de fluidos del sistema de información comercial.	Entrega de trabajo actividades diarias	Tecnólogo de cartera	Sistema de Información Comercial y archivo en Excel
se procede a notificar al usuario mediante oficio el cual es generado por el sistema de información comercial.,	Notificación al Usuario	Tecnólogo de cartera	Sistema de Información Comercial, archivo en Excel y Word
El usuario se acerca a la empresa para rendir descargos sobre la defraudación encontrada o el ilegal, se realiza la liquidación y activación del retroactivo en el sistema comercial el cual puede ser de (contado o financiado) según el estrato y pruebas fotográficas y se genera la factura.	Cobro retroactivo NO SI	Tecnólogo de cartera	Sistema de Información Comercial
Se procede a hacer el acta de mediación para esto se solicita copia de la cedula del usuario se imprime el acta original y copia, se suscribe con firmas del deudor (suscriptor y/o usuario), Tecnólogo de cartera.	Firma de acta de mediación	Tecnólogo de cartera	Sistema de Información Comercial



DETECCION DE FRAUDES E ILEGALES

Tipo de Documento
Procedimiento

Código
51.11.02

Versión

Fecha de ElaboraciónFecha Ultima ModificaciónVersión2008-09-242014-12-1902

Notificación y liquidación del Se envía una segunda notificación de cobro retroactivo Sistema de Tecnólogo de retroactivo con un término de cinco días hábiles para proceder a Información cartera liquidar con retroactividad el servicio. Comercial Sistema de Información Se alimenta en la base de datos del control de trabajo y Grabar información Tecnólogo de el sistema de información comercial. Comercial y archivo Cartera en Excel Entregar en la oficina de Estos documentos se tienen que relacionar una base en Archivo, los expedientes. Excel y archivar en forma de expediente para la entrega Tecnólogo de Archivo en Excel a la oficina de archivo. Cartera FIN

3. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Formato inspección de campo, Copia notificación defraudación de fluidos, Copia notificación cobro de retroactivo.

4. ARROBACIONES

Elaboró

| Revisó | Aprobó |
| Zulma Yojaxa Pérez Rojas | Freddy Alexander Larrota Cantor | Daniel Hernando Posada Suarez |
| Líder del Proceso | Representante por la Dirección SGC | Representante Legal

5. BITÁCORA DE ACTUALIZACIÓN

Versión	Fecha de Aprobación	Ítem Modificado	Motivo	Aprobado por
01	2008-09-24	Todos	Aprobación inicial	Gerente
02	2014-12-19	Todos	Actualización formato	Representante legal



FORMATO INSPECCION DE FRAUDES E ILEALES

Tipo de Documento Formato

Codigo

51.11.02.01 Fecha de Elaboración Fecha Ultima Modificación 2008-09-24 2014-12-19 Versión 02 CONTENIDO AÑO HORA INICIAL HORA FINAL **FUNCIONARIO RESPONSABLE** No. Sol. D M **FECHA** REV. EXT. CAUSA REV. INTER. EL FORMATO SE DILIGENCIA TOTALMENTE, EXCEPTO CUANDO: 1. LA INSPECCIÓN ES EXTERNA 2. VERIFICAR SI CORRIGIÓ FUGA 3. POR CAUSA ES EVIDENTE. DATOS DEL SUSCRIPTOR O USUARIO CEDULA CÓDIGO NOMBRE DIREC: BARRIO EST DATOS DEL EQUIPO DE MEDICIÓN UBICACIÓN DIAMETRO ESTADO NÚMERO VOLUMETRICO PISO CÚPULA ROTA FUGA RACOR DELANTERO NUBADO VELOCIDAD MURO FICHERO SUELTO **FUGA RACOR TRASERO** FRENADO CLASE **LECTUTRA** COMPUESTO NICHO DIFICIL LECTURA DESCABEZADO INVERTIDO INQUILINO SI NO DIAMETRO ACOMETIDA **DATOS GENERALES ACTIVIDAD ECONOMICA** No. DE HABITANTES ADULTOS MENORES No. de pisos LAV. DE CARROS SI NO TIPO DE VIVIENDA PROPIEDAD HORIZONTAL CON PISCINA HOTEL SI NO APARTA-ESTUDIO APARTAMENTO C. DE SALUD/HOSP SI NO MULTIUSUARIO CASA NORMAL CAMBUCHE CASA - LOTE SERVICIO (Restaurante, Funeraria, Supermercado, C. Educativo, Lavanderia) SI NO **INQUILINATO** Cuantas piezas Colectivo Habitantes por pieza NO USO DE VIVIENDA SI BAÑOS RESIDENCIAL COMERCIAL INDUSTRIAL OFICIAL OTRO 1 **RESULTADO DE LA REVISIÓN** 47.Medidor instalado 10. Alto consumo 28.Mala calidad del servicio 1.Tapa trabada 19. Amerita cambio de uso 37. Suministro a otro predio correctamente 38. Suspendido por mutuo 48.Medidor no amerita 20. Bajo consumo 2.Cajilla sin medidor 11. Acometida modificada 29. Habitada con servicio confirmado acuerdo. cambio 49.Medidor no registra 3.No se encontró usuario 12. Acometida con fuga 21.Cobro inoportuno 30.Mas de 1 matricula 39.Medidor amerita alzada adulto consumo 4.No se pudo efectuar la 13.Fuga en la bajante del 50.Medidor registra 22.Cobro múltiple 40. Medidor para retirar revision tanque aéreo 31.Matricula anulada consumo 51.Medidor retirado por la 5. Obstruccion en la 41. Medidor recientemente 14. Fuga en cisterna del acometida 23.Cobro por promedio 32.No se localiza inmueble cambiado empresa 6. Predio con servicio 15. Fuga en regadera o 24.Direccion incorrecta 33.No permiten ingreso 42. Medidor dentro de rejas 52.Medidor sin cajilla lavamanos 16.Amerita prueba 53. Peticion cambio de 7. Servicio suspendido hidrostática 25.Error en aforo 34.No se localiza acometida 43.Medidor cuenta cruzada medidor 17.Require prueba con 35.Predio demolido 54.Traslado de medidor 8. Sin acometida 26.Falla en la conexión 44. Medidor dio la vuelta Geófono 9. Acometida con servicio 18. Amerita cambio de 27.Falla en la presta, del 36. Predio deshabitado 55. Otros 45. Medidor en mal estado normal registro servicio Anomalía No: OBSERVACIÓN DEL INSPECTOR: INFORME FINAL ATENTAMENTE INFORMO QUE SE HA DETECTADO LA SIGUIENTE ANOMALIA EN SU PREDIO: CONEXIÓN DIRECTA RECONEXION NO MEDIDOR MEDIDOR MEDIDOR DOBLE ACOMETIDA ILEGAL INTERVENIDO INVERTIDO **OUITADO** AUTORIZADA FUNCIONARIO NOMBRE IDENTIFICACIÓN Y FIRMA DEL SUSCRIPTOR O USUARIO NOMBRE: NOMBRE: FIRMA

TELEFONO: FIRMA DEL FUNCIONARIO TESTIGO NOMBRE: IDENTIDAD **TELEFONO**

IDENTIFICACION:

Los daños reportados en este formato, deben ser corregidos por el usuario e informar oportunamente a la Empresa, para verificación en el predio. La Empresa realiza inspección interna, facultados en la Ley 142 de 1994 artículo 146 y Contrato de Condiciones Uniformes Cláusula Décima Segunda.

2. APROBACIONES

Elaboró

Revisó

(acony

Aprobó

Daniel Hernando Posada Suarez Representante Legal

Zulma Yojasa Pérez Rojas Líder de Proceso

Freddy Alexander Larrota Cantor Representante por la Dirección SGC

3. BITACORA DE ACTUALIZACIÓN

Versión	Fecha de Aprobación	Ítem modificado	Motivo	Aprobado por
01	2008-09-24	Todos	Aprobación inicial	Gerente
02	2014-12-04	Todos	Actualización formato	Representante Legal



NOTIFICACIÓN DEFRAUDACIÓN DE FLUIDOS

Tipo de Documento FORMATO Código 51.11.02.02

Fecha de Elaboración 2011-07-07 Fecha Ultima Modificación 2014-12-19 Versión 02

113.02.16.01.XXXX.14

Yopal, () de () de 2014

Señor (a)

()

Dirección: () Código: ()

Barrio: ()

Ciudad

ASUNTO: "Defraudación de Fluidos"

Cordial saludo,

Comedidamente, nos permitimos informarle que la dirección comercial de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal, realizó inspección el día () en el bien inmueble. Encontrando los siguientes hechos: defraudación de fluidos y/o ()

Se le recuerda que cualquier alteración o manipulación de la red hidráulica, sin previo aviso a la Empresa, se tipificara como supuesta defraudación de fluidos, con las consecuencias jurídicas y económicas que este hecho significa.

En el evento que se compruebe que trasgredió el código penal colombiano, articulo 256; la Ley 142 de 1994, artículos 128, 129, y 141, el decreto 302 de 2000, artículos 3 numeral 10 y 20 y artículos 26 numerales 2, 3, 4, 5, 8, y 9 y el contrato de condiciones uniformes, cláusulas: décima primera numeral 19, décima segunda numerales 1, 2, 13 y 19, décima cuarta numeral 5, décima quinta numeral 2, décima octava numeral 5 y vigésima tercera numeral 3 (3, 4, 5, 12, 14). La Empresa, iniciara el proceso por supuesta defraudación de fluidos y; previo cumplimiento del debido proceso, cobra un consumo retroactivo sobre el consumo y/o vertimiento consumidos y no facturados.

En consecuencia, dispone de un término de cinco (5) días hábiles contados a partir de su respectiva notificación, para que se presente en la dirección comercial de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Yopal, ubicada en K-19-N0-21-34 de esta ciudad, y pueda solicitar pruebas, presentar descargos verbales o por escrito haciendo uso de los derechos que le asisten y garantizar el derecho al debido proceso, a la defensa y a la libre contradicción.

Sin otro particular,

CIRO VERGARA DÍAZ Director Comercial

VoBo.:

Elaboró: Zulma Yojana Pérez Rojas / Jefe de Cartera

GESTION DOCUMENTAL: Original: Destinatario

Copia 1: Archivo Serie Documental



NOTIFICACIÓN DEFRAUDACIÓN DE FLUIDOS

Tipo de Documento FORMATO Código 51.11.02.02

Fecha de Elaboración 2011-07-07 Fecha Ultima Modificación 2014-12-19 Versión 02

113.02.16.01.XXXX.14

2. APROBACIONES

Elaboró

Revisó

Aprobó

Zulma Yojona Perez Rojas Lider de Proceso Freddy Alexander Larrota Cantor
Representante por la Dirección SGC

Daniel Hernando Posada Suarez Representante Legal

3. BITACORA DE ACTUALIZACIÓN

Versión	Fecha de Aprobación	Ítem modificado	Motivo	Aprobado por
01	2008-09-24	Todos	Aprobación inicial	Gerente
02	2014-12-19	Todos	Actualización formato	Representante Legal



NOTIFICACIÓN COBRO DEFRAUDACIÓN DE FLUIDOS

Fecha de Elaboración 2011-04-07 Fecha Ultima Modificación 2014-12-19 Tipo de Documento FORMATO Código 51.11.02.03 Versión

113.02.16.01.XXXX.14

Yopal, () de () de XXXX

Señor (a)

() -

Dirección: ()

Código de Ruta: ()

Ciudad

ASUNTO: "Defraudación de Fluidos"

Cordial saludo,

Comedidamente, nos permitimos informarle que la dirección comercial de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal, realizó inspección el día () en el bien inmueble. Encontrando los siguientes hechos: Presunta defraudación de fluidos y/o ()

Se le recuerda que cualquier alteración o manipulación de la red hidráulica, sin previo aviso a la Empresa, se tipificara como supuesta defraudación de fluidos, con las consecuencias jurídicas y económicas que este hecho significa.

En el evento que se compruebe que trasgredió el código penal colombiano, articulo 256; la Ley 142 de 1994, artículos 128, 129, y 141, el decreto 302 de 2000, artículos 3 numeral 10 y 20 y artículos 26 numerales 2, 3, 4, 5, 8, y 9 y el contrato de condiciones uniformes, cláusulas: décima primera numeral 19, décima segunda numerales 1, 2, 13 y 19, décima cuarta numeral 5, décima quinta numeral 2, décima octava numeral 5 y vigésima tercera numeral 3 (3, 4, 5, 12, 14). La Empresa, iniciara el proceso por supuesta defraudación de fluidos y; previo cumplimiento del debido proceso, cobra un consumo retroactivo sobre el consumo y/o vertimiento consumidos y no facturados.

Teniendo en cuenta que fue noticiado el día (), y el usuario no se acercó a conciliar en el término; En consecuencia, la Eaaay se dispone hace cobro de retroactivo por el hecho por un valor de (\$205.000), los cuales serán facturados en el mes de ()

Sin otro particular.

CIRO VERGARA DÍAZ Director Comercial

Elaboró: Zulma Yojana Pérez Rojas /Jeje de Cartera

GESTION DOCUMENTAL: Original: Destinatario

Copia 1: Archivo Serie Documental



NOTIFICACIÓN COBRO DEFRAUDACIÓN DE FLUIDOS

Fecha Ultima Modificación 2014-12-19 Tipo de Documento FORMATO Código 51.11.02.03 Versión 02

113.02.16.01.XXXX.14

2. APROBACIONES

Elabor

Revisó

Fecha de Elaboración

2011-04-07

Tress ?

Zulma-Yojana Pérez Rojas Líder de Proceso Freddy Alexander Larrota Cantor Representante por la Dirección SGC Daniel Hernando Posada Suarez

Representante Legal

Aprobo

3. BITACORA DE ACTUALIZACIÓN

Versión	Fecha de Aprobación	Ítem modificado	Motivo	Aprobado por
01	2008-09-24	Todos	Aprobación inicial	Gerente
02	2014-12-19	Todos	Actualización formato	Representante Legal



Tipo de Documento	
Procedimiento	
Código	
51.11.03	
Versión	
0.2	

Fecha de Elaboración 2008-09-24 Fecha Ultima Modificación 2014-12-19

1. INFORMACION GENERAL

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Etapa persuasiva.

RESPONSABLE: Oficina de cartera.

OBJETIVO: Es la oportunidad en la cual la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal, invita al deudor a cancelar sus obligaciones previamente al inicio del proceso por jurisdicción coactiva, con el fin de evitar dicho trámite y los costos que conlleva el ejercicio de tal acción.

ALCANCE: Este procedimiento inicia con la identificación de los suscriptores que presentan morosidad de 4 meses, y finaliza con el pago de la deuda.

INSUMO: Listado de Morosos, Notificaciones, visita de terreno, corte del servicio (Sistema de información comercial).

PRODUCTO: Notificaciones, visitas personales, corte del servicio.

USUARIOS: Tecnólogo de cartera y Dirección comercial.

TÉRMINOS Y DEFINICIONES: Identificar los suscriptores morosos e iniciar procesos de notificación.

2. ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

ACTIVIDAD	FLUJOGRAMA	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
Terminada la facturación del mes se realizan cargas masivas de las solicitudes o notificaciones personales de cobro persuasivo; este procedimiento aplica para los suscriptores morosos cuando entran en edad moratoria de 120 días (4 meses).	INICIO Realizar Cargas masivas	Tecnólogo de cartera	Sistema de Información Comercia



Tipo de Documento
Procedimiento

Código

51.11.03

Versión

Fecha de Elaboración 2008-09-24 Fecha Ultima Modificación 2014-12-19

Versión 02

			1
Se genera la notificación de cobro persuasivo, en el módulo de etapa persuasiva del sistema de información comercial se aplican las condiciones (ciclo, periodo, edad), generar y guardar.	Generar Notificaciones	Tecnólogo de cartera	Sistema de Información Comercia -
Se imprimen las notificaciones con copia se suscribe con firmas del Tecnólogo de cartera y la director (a) Comercial.	Di Notificaciones y firmas	Tecnólogo de cartera	53.11.03.01 Formato de Cobro Persuasivo
Preparar las notificaciones para ser enviadas	Preparar Notificaciones para envío.	Tecnólogo de cartera	Archivo en Excel
Se hace entrega en Archivo y correspondencia de las notificaciones para su respectivo envió. Nota: se genera un archivo en Excel con el fin de llevar control y se hace entrega en medio magnética a la oficina de Archivo.	Entregar las notificaciones en la oficina de archivo y correspondencia	Tecnólogo de cartera	Archivo en Excel
La oficina de Archivo y Correspondencia, hace entrega de los recibidos en la oficina de cartera, y se verifica que estén completos, cotejando la información con el archivo en Excel.	Entregar recibidos en la oficina de cartera y verificación	Tecnólogo de cartera	Archivo en Excel
Grabar datos, se debe ingresar en el sistema de información comercial los cobros persuasivos, que fueron notificados y no fueron notificados con sus respectivos datos del suscriptor que recibió la notificación.	Grabar información	Tecnólogo de Cartera	Sistema de Información Comercial



Tipo de Documento
Procedimiento
Código
51.11.03
Versión
02

Fecha de Elaboración 2008-09-24 Fecha Ultima Modificación 2014-12-19

Vencido el plazo, el suscriptor se notificó y realizo el Tecnólogo de El suscriptor N.A pago o realizo acuerdo de pago, se archiva. se notifico cartera SI NO A los usuarios que no celebraron acuerdo de pago o Visita de terreno cancelaron la totalidad de la deuda se debe realizar Tecnólogo de 51.11.03.02 visita al predio con el fin de hacer un último cartera Formato visita acercamiento para el pago del servicio Se genera listado de cortes definitivos y retiro de Realizar cortes del servicio medidores por el módulo de cortes del sistema de Sistema de información comercial; aquellos usuarios que hicieron Tecnólogo de Información caso omiso a la notificación y la visita y se les hace cartera Comercial entrega a los inspectores para su respectiva actividad. Entrega de Se entrega al auxiliar Administrativo de cartera o al Sistema de trabajo y cobro Tecnólogo de tecnólogo de cartera las actas de cortes para su Información de corte cartera análisis y cobro. Comercial Se inicia a compilar los expedientes donde se incluye: notificación de cobro persuasivo, visita de 51.11.03.03 Expedientes terreno, acta de corte, factura actual y la portada del Tecnólogo de Formato expediente el cual debe incluir los datos del Conformación cartera suscriptor y cartera, este debe estar foliado y en Expediente orden de archivo.



Tipo de Documento Procedimiento Código 51.11.03 Versión

Fecha de Elaboración 2008-09-24

Fecha Ultima Modificación 2014-12-19

02

Estos expedientes se tiene que relacionar en un oficio el cual va dirigido al jurídico y firmado por El tecnólogo de cartera y el director comercial (a), se llevan los expedientes con el oficio a la oficina de archivo para el recibido.



Tecnólogo de cartera

Comunicación Oficial Interna

DOCUMENTOS RELACIONADOS

53.11.03.01 Formato de Cobro Persuasivo, 51.11.03.02 Formato visita, 51.11.03.03 Formato Conformación Expediente, Comunicación Oficial Interna.

APROBACIONES

Elaboró Zulma Yojana Pérez Rojas Lider del Proceso

Revisó

Freddy Alexander Larrota Cantor Representante por la Dirección SGC Aprobá

Daniel Hernando Posada Suarez

Representante Legal

BITÁCORA DE ACTUALIZACIÓN

Versión	Fecha de Aprobación	n Ítem Modificado Motivo		Aprobado por
01	2008-09-24	Todos	Aprobación inicial	Gerente
02	2014-12-19	Todos	Actualización formato	Representante Legal



COBRO PERSUASIVO

Tipo de Documento FORMATO Código 51.11.03.01 Versión

Fecha de Elaboración 2011-04-07 Fecha Ultima Modificación 2014-12-19

Versión 02

1. CONTENIDO

113.02.16.01.()-14

Yopal, 04 de Noviembre de 2014

Señor (a)

Código No: () Dirección: ()

Yopal

ASUNTO: COBRO PERSUASIVO, AVISO DE TERMINACIÓN DE CONTRATO DE SERVICIOS PUBLICOS Y CORTE DEFINITIVO DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO

Señor Usuario:

La Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal, con el ánimo de solucionar amigablemente las controversias con los usuarios, lo invita, para que dentro de los (05) días hábiles siguientes al recibo de esta comunicación, cumpla o se acerque a la Oficina de Cartera de la Dirección Comercial (K-19 No. 21-20 1er piso) para suscribir acuerdo de pago de las obligaciones que se comprometió a pagar oportunamente (Clausula décima segunda, numeral 7 del Contrato de Condiciones Uniformes), presentando un atraso igual a () meses, por un valor de cartera de (\$)

Lo anterior con el fin de evitar la aplicación del artículo 141 de la Ley 142 de 1994, "Régimen de los Servicios Públicos Domiciliarios" y la cláusula décima séptima del contrato de servicios públicos, que autorizan a la empresa para dar por terminado el contrato de servicios públicos y proceder al corte definitivo del servicio de acueducto y su inasistencia a la presente se entenderá como una negativa a la solicitud de arreglo por mutuo acuerdo, y por tal razón la empresa iniciara las acciones legales pertinentes para que se dé solución al conflicto mediante proceso jurídico en su contra según el artículo 130 de la Ley 142 de 1994 y la Resolución interna No. 0650 de 2013;, en caso de cortar el servicio de manera definitiva y retiro de medidor, este será entregado al usuario en caso de encontrarse presente o será llevado al laboratorio de medidores de la EAAAY.

Se le advierte que la manipulación de las redes, solo podrá ser efectuada por funcionarios de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal con su respectiva autorización; cualquier otra manipulación de personas particulares está tipificada como defraudación de fluidos en el Articulo No. 256 del código penal colombiano. En caso de presentarse una defraudación la empresa organizará la respectiva querella presentada ante autoridad competente (Fiscalía).

Señor usuario tenga en cuenta que si su factura ya fue cancelada le rogamos hacer caso omiso a dicha a notificación.

Atentamente,

ZULMA YOJANA PÉREZ ROJAS Jefe de Cartera CIRO VERGARA DÍAZ Director Comercial

GESTION DOCUMENTAL: Original: Destinatario

Copia 1: Archivo Serie Documental



COBRO PERSUASIVO

Tipo de Documento FORMATO Código 51.11.03.01 Versión

Fecha de Elaboración 2011-04-07 Fecha Ultima Modificación 2014-12-19

Appobó

Versión 02

2. ARROBACIONES

Zulma Yojana Yérez Rojas Líder de Proceso Revisó () ecopy () Trapus?

Freddy Alexander Larrota Cantor Representante por la Dirección SGC Daniel Hernando Posada Suarez Representante Legal

3. BITACORA DE ACTUALIZACIÓN

Versión	Fecha de Aprobación	Ítem modificado	Motivo	Aprobado por
01	2008-09-24	Todos	Aprobación inicial	Gerente
02	2014-12-19	Todos	Actualización formato	Representante Lega

	1			FORMATO VISITA DE CAMPO (ETAPA PERSUASIVA)			Tipo de Documento Formato				
Empresa Alcantarillad E.I.C	de Acu o y As E.E E.	eo de Yop S.P	al		Elaboración -09-24	Fecha Ultima Modificación 2014-12-19		n	Código 51.11.03.02 Versión 02		
1. CC	NTE	NIDO			AND			-			
	D	M	A	LOTE	HABITADO	DESHA	EDAD	MEDI	DOR No.	SI	LECTURA
FECHA										NO	
		SUSCR	IPTOR (USUARIO		DIREC	CIÓN		REFER	ENCIA	CELULAR
	Qu	IEN AT	IENDE L	A DILIGENCI	A:		A	CTUA EN	CALIDAD DE		
EST	NDO I	DE LA A	COMET	IDA .			VAL	OR DE L	A CARTERA	Samuel Ing.	
CORTADO		NOR	MAL	P.FRAU	DE		\$			and community to	
OBSERVAC	oy se	proce	dió hace		edio, en busca de	e un acercamiento o	con el usua	rio			

DIRECCION COMERCIAL E.A.A.A.Y. E.I.C.E. E.S.P.

Carrera 19 21 34 Tels: 632 2708 632 2728 632 2729 FAX 6 32 2487 PBX: 634 0407 635 5417 635 5491
Linea de atención al cliente 116 y 632 2851. Número conmutado extensión 116 e-mail www.eaaay.gov.co NIT. 844.000.755 4

NOMBRE: SUSCRIPTOR O USUARIO

NOMBRE: SUSCRIPTOR O USUARIO

1994 y resolución 650 de 05 de Abril de 2013.

NOMBRE: FUNCIONARIO

NOMBRE: FUNCIONARIO

Tipo de Documento FORMATO VISITA DE CAMPO (ETAPA PERSUASIVA) Formato código Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P 51.11.03.02 Fecha de Elaboración Fecha Ultima Modificación 2014-12-19 2008-09-24 Versión 02 CONTENIDO HABITADO DESHA EDAD MEDIDOR No. SI LECTURA D LOTE M **FECHA** NO DIRECCIÓN REFERENCIA CELULAR SUSCRIPTOR O USUARIO ACTUA EN CALIDAD DE: QUIEN ATIENDE LA DILIGENCIA: VALOR DE LA CARTERA **ESTADO DE LA ACOMETIDA** CORTADO NORMAL P.FRAUDE OBSERVACIÓN DEL FUNCIONARIO: El día de hoy se procedió hacer visita al predio, en busca de un acercamiento con el usuario con el fin de dar solución definitiva al conflicto que se iniciara mediante proceso judicial en su contra, según artículo 130 de la ley 142 de 1994 y resolución 650 de 05 de Abril de 2013. DIRECCION COMERCIAL E.A.A.A.Y. E.I.C.E. E.S.P.

Carrera 19 21 34 Tels: 632 2708 632 2728 632 2729 FAX 6 32 2487 PBX: 634 0407 635 5417 635 5481 Linea de atención al cliente 116 y 632 2851. Número conmutado extensión 116 e-mail www.eaaay.gov.co NIT. 844.000.755 4

2. APROBACIONES

_	_		_	
	2	h	n	200

Revisó

TENODY

Munits

Aprobe

Zulma Yolana Prez Rojas Líder de Proceso Freddy Alexander Larrota Cantor Representante por la Dirección SGC Daniel Hernando Posada Suarez Representante Legal

3. BITACORA DE ACTUALIZACION

Versión	Fecha de Aprobación	Ítem modificado	Motivo	Aprobado por	
01	2008-09-24	Todos	Aprobación Inicial	Gerente	
02	2014-12-19	Todos	Actualización formato	Representante Legal	





EXPEDIENTE ETAPA PERSUASIVA

Tipo de Documento **FORMATO** Código 51.11.03.03 Versión 02

Fecha de Elaboración

Fecha Última Modificación 2014-12-19

2008-09-24

1. CONTENIDO

EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE YOPAL E.I.C.E - E.S.P

OFICINA ASESORIA JURIDICA

EXPEDIENTE No. «CODIGO_DE_RUTA»

ETAPA DEL PROCESO: PERSUASIVA

NOMBRE DEL EJECUTADO: «NOMBRE»

NIT O CEDULA DEL EJECUTADO: «CEDULA/NIT»

DIRECCION DEL PREDIO: «DIRECCIÓN»

ESTRATO: «EST»

CUANTIA: \$«CARTERA»

RADICADO No. «RADICADO_No_» FOLIOS: TOMO: 1 ETAPA: 1



EXPEDIENTE ETAPA PERSUASIVA

Tipo de Documento FORMATO Código 51.11.03.03

Fecha de Elaboración 2008-09-24 Fecha Última Modificación 2014-12-19

Aprobé

Versión 02

2 APROBACIONES

Zulma Yojana Perez Rojas

Revisó / 19000 / Liver }

Freddy Alexander Larrota Cantor Representante por la Dirección SGC Daniel Hernando Posada Suarez Representante Legal

3. BITACORA DE ACTUALIZACION

Lider de Proceso

Versión	Fecha de Aprobación	Ítem modificado	Motivo	Aprobado por
01	2008-09-24	Todos	Aprobación Inicial	Gerente
02	2014-12-19	Todos	Actualización formato	Representante Legal



PROCEDIMIENTO PARA LA REALIZACION DE RECONEXION O REINSTALACION

Tipo de Documento	
Procedimiento	
Código	
51.11.04	
Versión	
2	

Fecha de Elaboración
2008-09-24

Fecha Ultima Modificación
2014-12-19

1. INFORMACION GENERAL

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Realización de reconexión o reinstalación

RESPONSABLE: Oficina de cartera

OBJETIVO: Realizar las reconexiones o reinstalaciones una vez ingrese al sistema el pago de la deuda y cuando el usuario lo solicita

ALCANCE: Este procedimiento inicia cuando el suscriptor realiza el pago de la deuda y termina con la reconexión o reinstalación del

servicio.

INSUMO: Listado de recaudos y Sistema de Información comercial.

PRODUCTO: Acta de reinstalación o reconexión del servicio

USUARIOS: Tecnólogo de cartera, auxiliar de cartera, atención al cliente y funcionarios encargados de realizar las reconexiones y

reinstalaciones.

TÉRMINOS Y DEFINICIONES:

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

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

2. ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

ACTIVIDAD	FLUJOGRAMA	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
Después del pago el usuario o suscriptor solicita el servicio de reconexión o reinstalación en las ventanillas de atención al usuario.	SOLICITUD DE RECONEXIÓN NO	Tecnólogo de Cartera	Sistema de Información Comercial



PROCEDIMIENTO PARA LA REALIZACION DE RECONEXION O

Tipo de Documento
Procedimiento

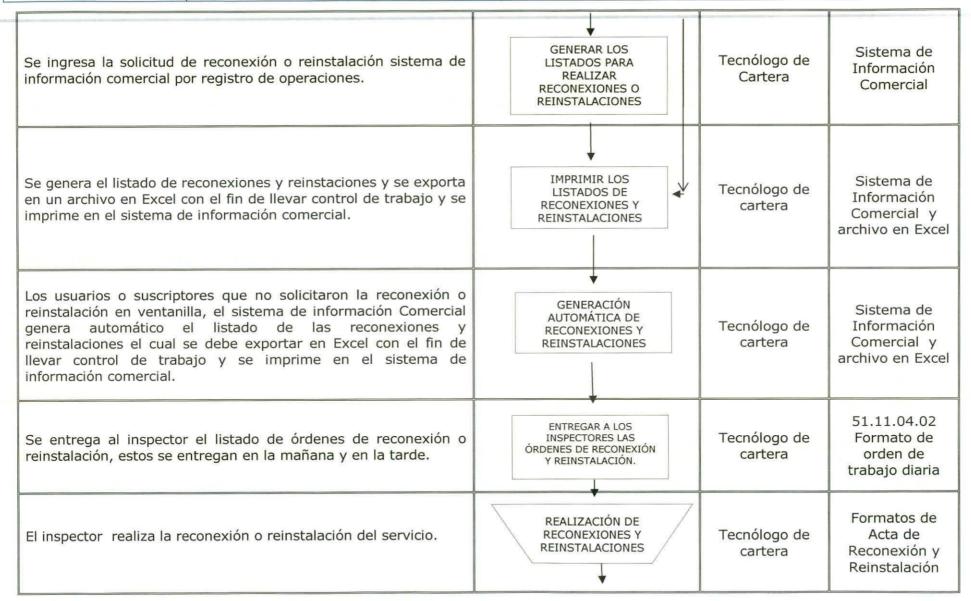
Código

51.11.04

Versión

Fecha de Elaboración 2008-09-24 Fecha Ultima Modificación 2014-12-19

ersión





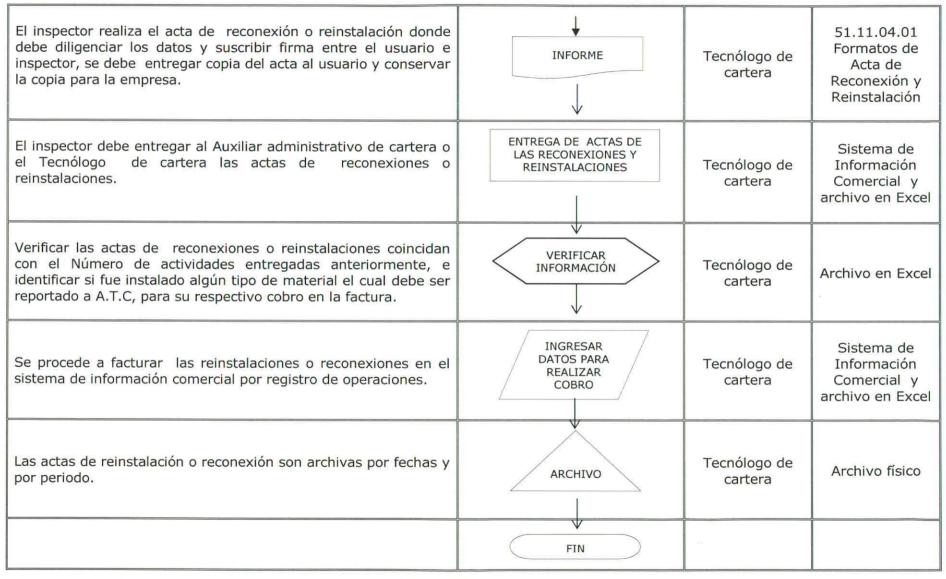
PROCEDIMIENTO PARA LA REALIZACION DE RECONEXION O REINSTALACION

Tipo de Documento
Procedimiento

Código
51.11.04

Versión

Fecha de ElaboraciónFecha Ultima ModificaciónVersión2008-09-242014-12-192





PROCEDIMIENTO PARA LA REALIZACION DE RECONEXION O REINSTALACION

Tipo de Documento
Procedimiento

Código
51.11.04

Versión
2

Fecha de Elaboración 2008-09-24 Fecha Ultima Modificación 2014-12-19

3. DOCUMENTOS RELACIONADOS:

51.11.04.01 Formato de acta de reconexión y reinstalación, 51.11.04.02 Formato de orden de trabajo diaria, Ley 142 de 1994, Contrato de Condiciones Uniformes, Manual de Cartera.

4. APROBACIONES

aboró, \	Revisó	Aprobó
	1 Despt 2	Munda
Zulma Yojana Pérez Rojas	Freddy Alexander Larrota Cantor	Daniel Hernando Posada Suarez
Lider del Proceso	Representante por la Dirección SGC	Representante Legal

5. BITÁCORA DE ACTUALIZACIÓN

Versión	Fecha de Aprobación	Ítem Modificado	Motivo	Aprobado por
01	2008-09-24	Todos	Aprobación Inicial	Gerente
02	2014-12-19	Todos	Actualización formato	Representante Legal



FORMATO DE REINSTALACIÓN O RECONEXIÓN

Tipo de Documento
Formato
Código
51.11.04.01
Versión

Alcantarilla E.I.	do y Ase C.E - E.1	eo de Yopal S.P	Fe		Elabor 18-09-24	200000000000000000000000000000000000000	Fe	echa Últim 201	1 a Modifi 4-12-19	cación	51.11.04.01 Versión 02		
1. CON	TENI	00										Street Tyre	
	D	м	A	su	co	HORA		EDAD	MEDID	OR No.	S	I	LECTURA
FECHA	-								<u> </u>		N	0	
		SUSCRI	PTOR O USU	IARIO			R		DIF	RECCIÓN			CÓDIGO
		WHEN IT			SISTEMA	DE RECOI	NEX	IÓN O REIN	STALACIO	ŠN			
SELLO		S. P.V.C	. Harris	S. A	COPLE		I	DISPOSIT		GALÁPA.		OTRO	
OBSERVACIO	ÓN DE	L FUNCI	ONARIO: _						enso(hour el ose vite				
	THE STATE OF THE S			DIRE	CCION	COMERCI	AL	E.A.A.A.Y.	E.I.C.E.	E.S.P.			
	омв	RE: FUNC	CIONARIO	-						FIRMA: SU	JSCR	IPTOR O U	JSUARIO

Procedimiento facultado en la Ley 142 de 1994, artículo 142, y Contrato de Condiciones Uniformes Cláusula Décima Primera y Décima Segunda

Carrera 19 21 34 Tels: 632 2708 632 2728 632 2729 FAX 6 32 2487 PBX: 634 0407 635 5417 635 5481
Línea de atención al cliente 116 y 632 2851. Número commutado extensión 116
e-mail www.eaaay.gov.co NIT. 844.000.755 4

			_	FORM	ATO DE	REINSTA	LACIÓN O R	ECONEXIÓN	Tip
Empr Alcantar	Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E E.S.P MIT. 844.000.765-4			Fecha de 200	Elabor 08-09-24				
1. CC	NTENID	0			V2C4			омо станостичности жини концинались Аста	
	D	M	A	SU	co	HORA	EDAD	MEDIDOR No.	SI
FECHA									NO

Tipo de Documento
Formato
Código
51.11.04.01
Versión
02

LECTURA

CÓDIGO

		SISTEMA DE R	ECONEXIÓN O REINSTA	LACION	
SELLO	S. P.V.C.	S. ACOPLE	DISPOSIT	GALÁPA.	OTRO

DIRECCIÓN

NOMBRE: FUNCIONARIO

SUSCRIPTOR O USUARIO

FIRMA: SUSCRIPTOR O USUARIO

Procedimiento facultado en la Ley 142 de 1994, artículo 142, y Contrato de Condiciones Uniformes Cláusula Décima Primera y Décima Segunda

DIRECCION COMERCIAL E.A.A.A.Y. E.I.C.E. E.S.P.

2. APROBACIONES

Elaboró

Revisó

Daniel Hernando Posada Suarez
Representante Legal

Aprobó

Zulma Yojana Rérez Rojas Líder de Proceso

Freddy Alexander Larrota Cantor Representante por la Dirección SGC

3. BITACORA DE ACTUALIZACION

Versión	Fecha de Aprobación	Ítem modificado	Motivo	Aprobado por
01	2008-09-24	Todos Aprobación Inicial		Gerente
02	2014-12-04	Todos	Actualización formato	Representante Legal



FORMATO LISTADO DE RECONEXION- REINSTALACION

Tipo de Documento
FORMATO
Código
51.11.04.02
Versión
02

Fecha Ultima Modificación 2014-12-19 Fecha Ultima Modificación 2014-12-19

1. CONTENIDO

Ciclos: todos

Tipo de Operación: REINSTALACION/ RECONEXION/AUTOMATICA

FECHA: desde - hasta

MEDIDOR EDAD USO ESTRATO	NOMBRE	DIRECCION	CODIGORUTA
	-		

(Día de la semana), () de (mes) de (año)

2. APROBACIONES

Elaboró Revisó C. 12004

Zulma Yojana Perez Rojas Freddy Alexander
Lider del Proceso Representante por

Freddy Alexander Larrota Cantor

Representante por la Dirección SGC

Daniel Hernando Posada Suarez
Representante Legal

Aprobó

3. BITÁCORA DE ACTUALIZACIÓN

Versión	Fecha de Aprobación	Ítem Modificado	Motivo	Aprobado por
01	2008-09-24	Todos	Aprobación Inicial	Gerente
02	2014-12-19	Todos	Actualización formato	Representante Legal



PROCEDIMIENTO PARA LA REALIZACION DE SUSPENSION Y CORTE

Tipo de Documento Formato Código 51.11.05 Versión 02

Fecha de Elaboración Fecha Ultima Modificación 2008-09-24

2004-12-19

1. INFORMACION GENERAL

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Realización de suspensión y corte.

RESPONSABLE: Oficina de cartera.

OBJETIVO: Identificar los suscriptores que presentan deuda con la empresa y clasificarlos para corte o suspensión en el servicio.

ALCANCE: Inicia con la identificación de los suscriptores para corte o suspensión y finaliza con el cobro del corte y suspensión del

servicio.

INSUMO: Listado de morosos (sistema de Información Comercial)

PRODUCTO: Actas de corte y suspensión.

USUARIOS: Jefe de cartera y personal operativo.

TÉRMINOS Y DEFINICIONES:

- Suspensión del servicio: Es la interrupción temporal del servicio por común acuerdo, por interés del servicio o por incumplimiento del contrato de servicios públicos, o por otra de las causales previstas en la Ley 142 de 1994, en el Decreto 302 de 2000, en las condiciones uniformes del contrato de servicios públicos y en las demás normas concordantes.
- Corte del servicio: Es la interrupción del servicio que implica desconexión o taponamiento de la acometida.

ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

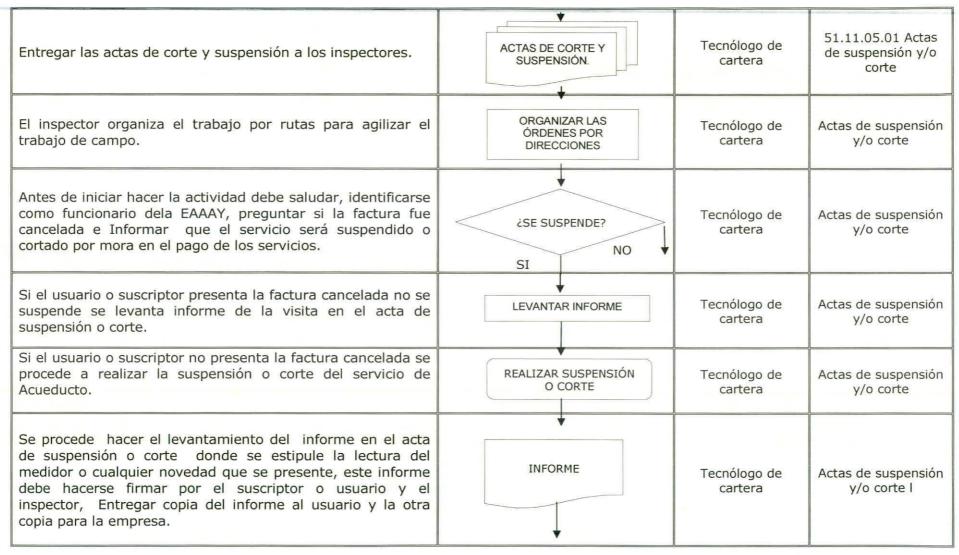
ACTIVIDAD	FLUJOGRAMA	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
Teniendo en cuenta el cronograma de facturación y suspensiones se inicia a generar los listados de suspensiones a partir de segundo mes de vencimiento y los cortes a partir del cuarto mes de vencimiento en el sistema de información comercial.	INICIO	Tecnólogo de cartera	Sistema de Información Comercial
Se generan las actas de suspensión y/o corte por medio del sistema de información comercial, por el módulo de cortes, se exportan en Excel con el fin de identificar las rutas de los inspectores para llevar un control y se imprime Nota: El listado se Excel se genera con el fin de llevar un control de las suspensiones y cortes.	GENERAR E IMPRIMIR ACTAS DE CORTE Y SUSPENSIÓN	Tecnólogo de cartera	Sistema de Información Comercial y Archivo en Excel



PROCEDIMIENTO PARA LA REALIZACION DE SUSPENSION Y CORTE

Tipo de Documento
Formato
Código
51.11.05
Versión
02

Fecha de ElaboraciónFecha Ultima ModificaciónVers2008-09-242004-12-1902





PROCEDIMIENTO PARA LA REALIZACION DE SUSPENSION Y CORTE

Tipo de Documento
Formato
Código
51.11.05
Versión

 Fecha de Elaboración
 Fecha Ultima Modificación
 Versión

 2008-09-24
 2004-12-19
 02

Se entrega copia de las actas de suspensión o corte al Auxiliar Administrativo o al Tecnólogo de Cartera.	₩ ENTREGA DE TRABAJO	Tecnólogo de cartera	Sistema de Información Comercial y archivo en Excel
Verificar las actas de suspensiones o cortes realizados y visitas (suspensiones no efectivas), estas deben coincidir con el Numero de suspensiones entregados a los inspectores se filtran las que por algún motivo no se les realizo la suspensión, estas se ingresan por el sistema de información comercial y la observación encontrada en campo.	REVISAR INFORMACIÓN CORTES Y SUSPENSIONES	Tecnólogo de cartera	Sistema de Información Comercial y archivo en Excel
Se realiza el cobro de las suspensiones o cortes en el sistema de información comercial, (el valor de la suspensión o corte lo asigna el sistema).	INGRESAR DATOS PARA REALIZAR COBRO	Tecnólogo de cartera	Sistema de Información Comercial
Por ultimo las colillas o actas de suspensión son archivadas por fechas y por periodo.	ARCHIVAR LAS COLILLAS O ACTAS DE SUSPENSIONES	Tecnólogo de cartera	archivo en Excel
	FIN		

3. DOCUMENTOS RELACIONADOS:

51.11.05.01 Formato de acta de suspensión y corte.



PROCEDIMIENTO PARA LA REALIZACION DE SUSPENSION Y CORTE

Tipo de Documento
Formato
Código
51.11.05
Versión
02

Fecha de Elaboración Fe 2008-09-24

Fecha Ultima Modificación 2004-12-19

4. APROBACIONES

Elaboró

Zulma Yojana Pérez Rojas

Líder del Proceso

Revisó

Aprobó

Daniel Hernando Posada Suarez

Representante por la Dirección SGC

Representante Legal

5. BITÁCORA DE ACTUALIZACIÓN

Versión	Fecha de Aprobación	Ítem Modificado	Motivo	Aprobado por:
01	2008-04-24	Todos	Aprobación inicial	Gerente
02	2014-12-19	Todos	Actualización formato	Representante Legal



Tipo de Documento

	60	700		FORM	MATO DE SU	SPENSION Y	CORTE			Form	ato
Alcantarilla	ado y	Acueducto Aseo de Y E.S.P	o, opal	Fecha de Elabor		Fecha Ulti		Código 51.11.05.01 Versión			
NI	IT. 844 00	0.755-4		2008-09-24		20	14-12-19			Versi 02	237,57
1. (CON	TENID	0				THE REAL PROPERTY.				W- AND ALL SO HERSELEN
	0	М	Α	SUSPENS	HORA	EDAD		DIDOR No.	LECT ACTUAL	SI	LECTURA
FECHA					MANAGEMENT CONTROL TO THE CONTROL TH					NO	
DEFECTIVE OF THE PARTY OF THE P		SHE	CDIDI	OR O LISUARTO	THE REAL PROPERTY OF THE PERSON NAMED IN		DI	RECCIÓN	The state of the s	CÓD	IGO DE RUTA
	SUSCRIPTOR O USUARIO DIRECCIÓN								100 DE ROTA		
								SAN PARAMONINA STATE			Water state of the same of the
					SIST	EMA DE SUSF	ENSIÓN				
SELLO		S. P.V	.c.	S. ACOPLE	DISPOSI	T GAL	ÁPA.	OTRO			
OBSERVA	CIÓI	N DEL FL	JNCION	ARIO:					NAMES OF STREET		CANCEL CONTRACTOR OF THE CONTR
oficina de de las 8:00	Atendo a 1	ción al Ci 2:00 Hor	liente (Ar ras y de	endersegún Ley FC), ubicada en el prir las 2:00 a las 5:00 pr on el Código Penal Co	ner piso de la : n, La manipula	sede Administratición de redes se	iva de la E tipifica co	Empresa en la omo defrauda	K-19-N-21-34 ción de fluidos,	4, en días háb de confirmar	oiles Lunes a Viernes,
				DIRE	CCION COM	ERCIAL E.A.A	.A.Y. E.	I.C.E. E.S.	P.		
	NC	MBRE:	FUNC	ONARIO					SUSCRIPTOR	O USUARI	10
17.215			Car	rera 19 21 34 Tels: 632	2708 632 2728	632 2729 FAX 6	32 2487 PB				

	- 4			FORM	ATO DE SUSI	PENSION Y C	ORTE			Forma	
Empres Alcantarilla E.I	a de Aci	ueducto, eo de Yopa		Fecha de Elabor	ación	Fecha Ultim	a Modifica	ación		Códi ç 51.11.0	
E.I	Y. 844.000.75	S.P 5-4		2008-09-24		2014-12-19		Versión 02			
1. (ONTE	NIDO					MEDII	DOP I	LECT		
	D	M	A	SUSPENS	HORA	EDAD	No		ACTUAL	sī	LECTURA
ECHA									MINISTER MARKET TO SERVICE AND ADDRESS OF THE PERSON NAMED IN COLUMN TO SERVICE AND A	NO	
		SUSCE	IPTO	OR O USUARIO			DIRE	CCIÓN		CÓD	IGO DE RUTA
40.505	uli 200				SISTER	AA DE SUSPE	NSIÓN				
ELLO	s	. P.V.C.		S. ACOPLE	DISPOSIT	GALÁ		OTRO			
BSERVA	CIÓN I	DEL FUNC	IONA	RIO:						The state of the s	The second secon
				ender según Ley							
inina da l	Atenció			C), ubicada en el prin							oiles Lunes a Vier se dicha conduct

SUSCRIPTOR O USUARIO

NOMBRE: FUNCIONARIO

2. APROBACIONES

Elaboró	Revisó	Aprobó
	8, 100004	
/ Mills	("Inacost?	Lulul X
Zulma Yojana Pérez Rojas	Freddy Alexander Larrota Cantor	Daniel Hernando Posada Suarez
Lider de Droceen	Penresentante nor la Dirección SGC	Penresentante Legal

3. BITACORA DE ACTUALIZACION

Versión Fecha de Aprobación		Ítem modificado	Motivo	Aprobado por	
01	2008-09-24	Todos	Aprobación Inicial	Gerente	
02	2014-12-04	Todos	Actualización formato	Representante Legal	



PROCEDIMIENTO REPORTE DE INFORMES MENSUALES

Tipo de Documento	
Formato	
Código	
51.11.06	
Versión	
01	

Fecha de Elaboración 2014-12-04

Fecha Ultima Modificación 2014-12-19

1. INFORMACION GENERAL

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Reporte de informes.

RESPONSABLE: Oficina de Cartera.

OBJETIVO: Evaluar y analizar el estado de la facturación, recaudo y cartera de la EAAAY.

ALCANCE: inicia con el cierre de mes y termina con el análisis de los reportes.

INSUMO: Reportes de facturación, reportes de recaudo y reportes de cartera (sistema de información comercial).

PRODUCTO: Informe estadístico.

USUARIOS: Agente especial, Director comercial, profesional de planeación, contabilidad y jefe de cartera.

TÉRMINOS Y DEFINICIONES: Presentación de informes estadísticos mensuales.

ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

ACTIVIDAD	FLUJOGRAMA	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
Cuando se realiza cierre de mes, se inicia a generar los informes del facturado, recaudado y la cartera.	GENERACION DE INFORMES	Jefe de Cartera	Sistema de Información Comercial



el comentario del análisis.

PROCEDIMIENTO REPORTE DE INFORMES MENSUALES

Fecha Ultima Modificación

Fecha de Elaboración

Tipo de Documento
Formato
Código
51.11.06
Versión

E.I.C.É- E.S.P Pecha de Elaboración 2014-12-04		2014-12-19	cion	01	
módulo de informes de	mación comercial, en el inicia la generación de guiente condiciones: Año, chas.	VERIFICACION DE INFORMES	Jefe de Cartera	Sistema de Información Comercial	
guardar una copia en ui	te en pdf, con el fin de n archivo compartido que cos- planeación-históricos es.		Jefe de Cartera	Sistema de Información Comercial	
facturación, el cual n	datos de los reportes de os solicita el facturado acturado por servicio de		Jefe de Cartera	Sistema de Información Comercial y archivo de Excel	
	recaudo, el cual nos pide servicio y el recaudo por al.	\	Jefe de Cartera	Sistema de Información Comercial y archivo de Excel	
servicio, este último rep con contabilidad, se s	e cartera por edades y oorte debe ser conciliado uscribe firmas entre el tera con copia para cada		Jefe de Cartera	Sistema de Información Comercial y archivo de Excel	
en la ficha de indicadore	los informes se ingresan es de índice de cartera y e se debe analizar y hacer	INGREAR DATOS Y ANALIZAR LA INFORMACION	Jefe de Cartera	Sistema de Información Comercial y archivo de	

FIN

Word



PROCEDIMIENTO REPORTE DE INFORMES MENSUALES

Tipo de Documento	
Formato	
Código	
51.11.06	
Versión	
01	

Fecha de Elaboración 2014-12-04 Fecha Ultima Modificación 2014-12-19

3. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Informes.

4. APROBACIONES

5. BITÁCORA DE ACTUALIZACIÓN

Versión	Fecha de Aprobación	Ítem Modificado	Motivo	Aprobado por:
01	2014-12-19	Aprobación inicial	Aprobación inicial	Representante Legal