



**CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTION COMERCIAL
Y ATENCION AL CLIENTE**

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: GC-C-001

FECHA VIGENCIA:
2017-08-30

VERSIÓN: 15

Página 1 de 14

PROCESO:	Gestión Comercial y Atención al Cliente	TIPO DE PROCESO:	Misional
RESPONSABLE DEL PROCESO:	Jefe Grupo Servicio al Cliente. (Según Resolución 0184 de marzo 16 de 2017)	AREAS QUE LO CONFORMAN:	Servicio al Cliente- Recuperación de cartera - Atención al cliente y PQR
OBJETIVO DEL PROCESO:	Promocionar y comercializar con eficacia los servicios de la empresa, mediante la aplicación de estrategias y procesos que garanticen la satisfacción del cliente y el cumplimiento de los objetivos misionales.		

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO				
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
PLANEAR				
Entes gubernamentales (Nacional, departamental, municipal) Junta Directiva Proceso Planeación Estratégica Proceso de Gestión Financiera Proceso de Gestión Humana Proceso Gestión de Ambiente Físico	Planes de Desarrollo Nacional, Departamental y Municipal Estatutos y Acuerdos Políticas y Planes de Acción e Indicativo Direccionamiento Estratégico (Misión, Visión, Políticas del SIG, Objetivos de calidad) Normatividad vigente Asignación de recursos financieros Asignación de personal	PLANEACION DEL PROCESO	Plan de Trabajo o Plan de Acción del Proceso Políticas institucionales para ingreso, facturación y cobro a clientes (Manual de cobro persuasivo y Coactivo, Manual Atención de Peticiones, Quejas, Reclamaciones y Recursos, Reglamento interno de recaudo y normalización de cartera) Lineamientos para la operación de los Puntos de atención (convenios pago, ubicación, logística, etc.) Personal competente para la	Proceso de Planeación Estratégica Potenciales Suscriptores, Suscriptores y/o usuarios Todos los procesos
ELABORÓ: Equipo de trabajo del proceso		REVISÓ Y APROBO: Comité del Sistema Integrado de Gestión		



**CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTION COMERCIAL
Y ATENCION AL CLIENTE**

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: GC-C-001

FECHA VIGENCIA:
2017-08-30

VERSIÓN: 15

Página 2 de 14

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO				
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
Proceso Gestión Tecnológica	Asignación de muebles e inmuebles Equipos tecnológicos		atención de los requerimientos de los clientes	
Metodología tarifaria de la CRA (Comisión Reguladora de Agua Potable y Saneamiento Básico) Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) DANE Entidades y organismos gubernamentales Proceso Planeación Estratégica	Resolución CRA Resolución SSPD Reportes de variación del IPC Leyes y normatividad aplicable (Ley 142 de 1994) Políticas institucionales para ingreso, facturación y cobro a clientes	CONTROL TARIFARIO	Aplicación y cumplimiento de resoluciones. Concepto de legalidad. Aplicación tarifaria.	Suscriptor y/o usuario. Todos los procesos Entes de Control
HACER				
Potencial suscriptor	Solicitud verbal o escrita para obtener el servicio de acueducto y alcantarillado	INSCRIPCIÓN DE MATRICULAS – CATASTRO DE USUARIOS	Codificación y asignación número de matrícula o Cuenta Contrato.	Usuario y/o suscriptor. Procesos Misionales



**CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTION COMERCIAL
Y ATENCION AL CLIENTE**

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: GC-C-001

FECHA VIGENCIA:
2017-08-30

VERSIÓN: 15

Página 3 de 14

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO				
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
<p>Proceso de Planeación Estratégica</p> <p>Alcaldía y/o Secretaría de Planeación</p> <p>Registro de Instrumentos Públicos</p>	<p>Informes de disponibilidad de acueducto y/o alcantarillado.</p> <p>Aprobación de disponibilidades</p> <p>Certificación de estratificación y nomenclatura catastral</p> <p>Certificado de uso del suelo</p> <p>Certificado de Libertad y Tradición</p>		<p>Actualización de la Base de datos de usuarios</p> <p>Homologación y actualización catastro de usuarios.</p>	
<p>Proceso de Gestión Comercial y Atención al Cliente</p> <p>Proceso de Planeación Estratégica</p> <p>Gestor Comercial</p>	<p>Políticas institucionales para ingreso, facturación y cobro a clientes (Manual de cobro persuasivo y Coactivo, Manual Atención de Peticiones, Quejas, Reclamaciones y Recursos, Reglamento interno de recaudo y normalización de cartera)</p> <p>Lineamientos para la operación de los Puntos de atención (convenios pago, ubicación, logística, etc.)</p>	<p>FACTURACIÓN (Lecturas, Crítica, Pos crítica, Aplicación de pagos)</p>	<p>Factura (en medio impreso para los usuarios o digital para entidades bancarias)</p> <p>Rutas para entrega de facturas y para envío por correo</p> <p>Reportes de los pagos de los suscriptores</p>	<p>Suscriptor y/o usuario.</p> <p>Entidades Bancarias con las que se tiene convenio de pago</p> <p>Gestor comercial</p> <p>Proceso Gestión Comercial y atención al cliente</p>



**CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTION COMERCIAL
Y ATENCION AL CLIENTE**

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: GC-C-001

FECHA VIGENCIA:
2017-08-30

VERSIÓN: 15

Página 4 de 14

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO				
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
Procesos Misionales Entidades Bancarias PAS Gestión Financiera	Lectura de consumo Información de usuarios para facturación Visitas previas para verificación de desviaciones significativas Acta de visita Información sobre cobros por servicios o materiales Catastro de usuarios Convenios de recaudo			
Proceso Planeación Estratégica Proceso Gestión Comercial y atención al cliente Entidades y organismos gubernamentales	Políticas institucionales para el cobro a clientes morosos (Manual de cobro persuasivo y Coactivo, Manual Atención de Peticiones, Quejas, Reclamaciones y Recursos, Reglamento interno de recaudo y normalización de cartera) Facturación de deudores morosos.	<p align="center">RECUPERACION DE CARTERA</p> <p align="center">(Pre.-Jurídico - Suspensiones Cobro Persuasivo Cobro Coactivo, Cancelación Matrícula, Suspensión por mutuo acuerdo de Matrícula)</p>	Comunicaciones escritas a deudores morosos. Ordenes de suspensión, corte, no facturación por suspensión de mutuo acuerdo Resolución de cancelación de matrícula. Acuerdos de pago -	Gestión Financiera Suscriptor y/o usuario. Gestor Comercial Oficina de Instrumentos Públicos



**CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTION COMERCIAL
Y ATENCION AL CLIENTE**

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: GC-C-001

FECHA VIGENCIA:
2017-08-30

VERSIÓN: 15

Página 5 de 14

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO				
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
	<p>Informes técnicos</p> <p>Leyes y normatividad aplicable (Ley 142 de 1994)</p>		<p>Mandamientos de pago – Medidas cautelares en general</p> <p>Proyectos de depuración de cartera.</p> <p>Reporte de Recuperación de cartera.</p> <p>Ordenes de reinstalación y/o reconexión</p>	<p>Proceso Gestión Comercial y atención al cliente</p>
<p>Suscriptor y/o usuario.</p> <p>Entes de control</p> <p>Proceso de Gestión Documental</p>	<p>Solicitudes verbales y escritas - Peticiones, Quejas o Recursos.</p> <p>Requerimientos de los Entes de Control.</p> <p>Expediente del Suscriptor y/o usuario.</p> <p>Encuestas de satisfacción al cliente</p>	<p>ATENCIÓN AL CLIENTE Y PQR</p> <p>Atención a usuarios.</p> <p>Respuesta PQRs escritas y verbales.</p> <p>Manejo y custodia expedientes clientes usuarios y/o suscriptores.</p>	<p>Respuesta al requerimiento solicitado o Actos Administrativos.</p> <p>Acciones de mejora como resultado del análisis de la PQR</p> <p>Información actualizada en el Sistema Único de Información</p> <p>Análisis y medición de satisfacción del cliente</p> <p>Planes de mejoramiento derivados del análisis de satisfacción del cliente</p>	<p>Suscriptor y/o usuario.</p> <p>Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD)</p> <p>Todos los procesos</p>



**CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTION COMERCIAL
Y ATENCION AL CLIENTE**

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: GC-C-001

FECHA VIGENCIA:
2017-08-30

VERSIÓN: 15

Página 6 de 14

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO				
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
VERIFICAR Y ACTUAR				
Plan de acción. Entes de control	<p>Plan de Trabajo o Plan de Acción del Proceso</p> <p>Políticas institucionales para ingreso, facturación y cobro a clientes (Manual de cobro persuasivo y Coactivo, Manual Atención de Peticiones, Quejas, Reclamaciones y Recursos, Reglamento interno de recaudo y normalización de cartera)</p> <p>Lineamientos para la operación de los Puntos de atención (convenios pago, ubicación, logística, etc.)</p> <p>Actualización de la Base de datos de usuarios</p> <p>Homologación y actualización catastro de usuarios.</p> <p>Rutas para entrega de facturas y para envío por correo</p> <p>Comunicaciones escritas a</p>	<p>SEGUIMIENTO Y VERIFICACIÓN DEL PROCESO</p>	<p>Planes de Mejoramiento.</p> <p>Resultados de Auditorías Internas del SIG.</p> <p>Medición y análisis de indicadores de Gestión.</p> <p>Recomendaciones para la mejora.</p>	<p>Procesos Gestión Estratégica</p> <p>Proceso Sistema Integrado de Gestión</p>



**CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTION COMERCIAL
Y ATENCION AL CLIENTE**

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: GC-C-001

FECHA VIGENCIA:
2017-08-30

VERSIÓN: 15

Página 7 de 14

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO				
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
	deudores morosos. Ordenes de suspensión, corte, no facturación (por suspensión de mutuo acuerdo) Resolución de cancelación de matrícula. Acuerdos de pago – Mandamientos de pago – Medidas cautelares en general Proyectos de depuración de cartera. Aplicación y cumplimiento de resoluciones. Concepto de legalidad. Aplicación tarifaria. Respuesta al requerimiento solicitado o Actos Administrativos. Acciones de mejora como			



**CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTION COMERCIAL
Y ATENCION AL CLIENTE**

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: GC-C-001

FECHA VIGENCIA:
2017-08-30

VERSIÓN: 15

Página 8 de 14

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
	resultado del análisis de la PQR Información actualizada en el Sistema Único de Información			

CRITERIOS Y METODOS DE CONTROL

DOCUMENTOS ASOCIADOS	REGISTROS	INDICADORES
1. GC-I-001 INSTRUCTIVO MATRICULA CUENTA CONTRATO 2. GC-I-002 INSTRUCTIVO CATASTRO DE USUARIOS. 3. GC-I-003 INSTRUCTIVO COBRO COACTIVO. 4. GC-I-004 INSTRUCTIVO RECAUDO PUNTO ATENCION Y SERVICIO "PAS". 5. GC-P-001 PROCEDIMIENTO	GC-R-001 Cronograma de facturación. GC-R-002 Tarifas Acueducto y Alcantarillado GC-R-003 Supervisión, verificación, suspensiones y Reconexiones servicio acueducto GC-R-004 Supervisión lecturas, verificación de visitas, entrega de facturación. GC-R-005 Factura. GC-R-006 Registro Sello y firma cajero. GC-R-007 Verificación a liquidaciones de consumos. GC-R-008 Arqueo de caja y cupones. GC-R-009 Actualización datos básicos usuario y/o suscriptor. GC-R-010 Recaudo Bancario.	1) EFICACIA DE LA GESTIÓN ASOCIADA A LAS METAS PARA RECLAMOS COMERCIALES 2) EFICIENCIA DE RECAUDO MES PRESENTE 3) EFICIENCIA DEL RECAUDO DE



**CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTION COMERCIAL
Y ATENCION AL CLIENTE**

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: GC-C-001

FECHA VIGENCIA:
2017-08-30

VERSIÓN: 15

Página 9 de 14

CRITERIOS Y METODOS DE CONTROL		
DOCUMENTOS ASOCIADOS	REGISTROS	INDICADORES
FACTURACION.	GC-R-011 Pagos por datafonos.	CARTERA
6. GC-P-002 PROCEDIMIENTO CONTROL TARIFARIO Y SEGUIMIENTO DE METAS.	GC-R-012 Recaudos	4) ROTACIÓN DE CARTERA OFICIALES
7. GC-P-003 PROCEDIMIENTO RECUPERACION DE CARTERA.	GC-R-013 Matriculas analizadas proceso de crítica.	
8. GC-G-001 GUÍA DE DISTRIBUCIÓN ZONAS Y RUTAS SUSCRIPTORES.	GC-R-014 Planilla de recaudo diario PAS	5) ROTACIÓN CARTERA PARTICULARES
9. GC-G-002 GUIA OBSERVACIONES DE LECTURA.	GC-R-015 Reconexión – Reinstalación del servicio- contrato 078 de 2014.	6) PORCENTAJE DE CARTERA
10. GC-M-001 MANUAL DE CORDIALIDAD Y CALIDAD EN ATENCION AL USUARIO.	GC-R-016 Suspensión, Congelación, corte del servicio de acueducto- contrato 078 de 2014.	7) RECLAMACION COMERCIAL (Reclamos PQR)
11. GC-M-002 MANUAL DE ATENCION DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS.	GC-R-017 Revisiones Internas Actividades contrato 078 de 2014.	8) EFECTIVIDAD EN LA ACTIVIDAD DE MATRICULAS y/o CUENTA CONTRATO
12. GC-M- 003 MANUAL PARA LA PREVENCIÓN Y EL SEGUIMIENTO ANTE UN ATRACO	CG-R-018 Actualización datos suscriptor servicio acueducto y alcantarillado..	
13. GC-O-001 CONTRATO DE	GC-R-019 Encuesta satisfacción del cliente punto de atención.	
	GC-R-020 Planilla Remanente.	
	GC-R-021 Aviso de Revision Previa	
	GC-R-041 Inscripción de matricula	
	GC-R-042 Visita preliminar conexión.	
	GC-R-043 Radicación de tramites verbales y escritos	
	GC-R-044 Concepto técnico autorización matricula	
	GC-R-045 Relación envío correo respuesta radicados	
	GC-R-046 Acta de compromiso/autorización	



**CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTION COMERCIAL
Y ATENCION AL CLIENTE**

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: GC-C-001

FECHA VIGENCIA:
2017-08-30

VERSIÓN: 15

Página 10 de 14

CRITERIOS Y METODOS DE CONTROL		
DOCUMENTOS ASOCIADOS	REGISTROS	INDICADORES
<p>CONDICIONES UNIFORMES.</p> <p>14. GC-O-002 REGLAMENTO PARA COBRO PERSUASIVO Y COACTIVO.</p> <p>15. GC-O-003 REGLAMENTO INTERNO DE RECAUDO Y NORMALIZACION DE LA CARTERA.</p>	<p>instalación de medidor para matrícula nueva.</p> <p>GC-R-047 Acta de compromiso/autorización instalación de acometida domiciliaria.</p> <p>GC-R-048 Legalización independización del servicio de acueducto y alcantarillado.</p> <p>GC-R-049 Relación respuesta para notificar</p> <p>GC-R-050 Traslado a la SSPD Recurso de apelación</p> <p>GC-R-051 Práctica de pruebas PQR.</p> <p>GC-R-052 Notificación personal.</p> <p>GC-R-053 Citación para notificación personal.</p> <p>GC-R-054 Notificación tramite con solución directa.</p> <p>GC-R-055 Autorización cancelación uso indebido servicio acueducto y alcantarillado.</p> <p>GC-R-056 Control reparto PQR</p> <p>GC-R-057 Respuesta Radicados DP. Inicial</p> <p>GC-R-058 Control visitas PQR</p> <p>GC-R-059 Legalización matrícula Nueva servicio acueducto y alcantarillado</p> <p>GC-R-061 Independización de matrícula.</p> <p>GC-R-062 Liquidación descuentos.</p> <p>GC-R-063 Control Expedientes a liquidar</p> <p>GC-R-064 Notificación por aviso</p> <p>GC-R-065 Aviso</p> <p>GC-R-066 Declaración extra juicio posesión inmueble</p> <p>GC-R-067 Declaración extrajuicio litigios pendientes.</p>	



**CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTION COMERCIAL
Y ATENCION AL CLIENTE**

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: GC-C-001

FECHA VIGENCIA:
2017-08-30

VERSIÓN: 15

Página 11 de 14

CRITERIOS Y METODOS DE CONTROL		
DOCUMENTOS ASOCIADOS	REGISTROS	INDICADORES
	<p>GC-R-068 Solicitud disponibilidad hidrosanitario matricula nueva</p> <p>GC-R-069 Consolidado SUI</p> <p>GC-R-070 Respuesta recurso de reposición.</p> <p>.</p> <p>GC-R-081 Informe técnico de matricula</p> <p>GC-R-082 Visita Cobro Coactivo</p> <p>GC-R-083 Seguimiento Acuerdo de pago</p> <p>GC-R-084 Acta de revisión</p> <p>GC-R-085 Mandamiento de pago.</p> <p>GC-R-086 Citación Notificación mandamiento de pago.</p> <p>GC-R-087 Acuerdo y/o Convenio de pago</p> <p>GC-R-088 Notificación personal mandamiento de pago</p> <p>GC-R-089 Orden de Ejecución.</p> <p>GC-R-090 Secuestro de un bien inmueble y/o mueble.</p> <p>GC-R-091 Decreto de avalúo</p> <p>GC-R-092 Fecha remate bien</p> <p>GC-R-093 visita cancelación matricula.</p> <p>GC-R-094 Solicitud de suspensión temporal del servicio por mutuo acuerdo.</p> <p>GC-R-095 Activación del servicio de acueducto</p> <p>GC-R-096 Solicitud cancelación servicio de acueducto.</p> <p>GC-R-097 Citación cobro persuasivo</p> <p>GC-R-098 Orden de Embargo.</p>	



**CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTION COMERCIAL
Y ATENCION AL CLIENTE**

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: GC-C-001

FECHA VIGENCIA:
2017-08-30

VERSIÓN: 15

Página 12 de 14

CRITERIOS Y METODOS DE CONTROL

DOCUMENTOS ASOCIADOS	REGISTROS	INDICADORES
	<p>GC-R-099 Acto Administrativo Depuración valores.</p> <p>GC-R-100 Autorización acuerdo de pago.</p> <p>GC-R-101 Terminación Proceso coactivo.</p> <p>GG-R-102 Visita Recuperacion Cartera.</p> <p>GC-R-103 Cobro de cartera</p>	

RECURSOS

RECURSOS			REQUISITOS DEL CLIENTE, LEGALES Y NORMATIVOS		
TALENTO HUMANO	INFRAESTRUCTURA	AMBIENTE DE TRABAJO	REQUISITOS DEL CLIENTE	NORMATIVIDAD APLICABLE AL PROCESO	REQUISITOS DE LAS NORMAS ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001 Y NTCGP 100 0
<p>Jefe Grupo Servicio al Cliente.</p> <p>Jefe Atención al cliente y PQR.</p> <p>Jefe de Recuperación Cartera Profesionales</p> <p>Auxiliar Administrativo.</p> <p>Técnicos Atención al cliente.</p> <p>Auxiliar Administrativo - Cajero.</p>	<p>Oficina.</p> <p>Equipo de Cómputo. Inmobiliario.</p> <p>Dotación de Oficina</p> <p>Línea Telefónica</p>	<p>Iluminación Adecuada.</p> <p>Alta Ventilación.</p> <p>Espacio.</p> <p>Ergonomía.</p> <p>Bajo nivel de ruido.</p>	<p>Ver Manual del Sistema Integrado de Gestión – Capítulo 4.</p>	<p>Ver Nomograma del Proceso GJ-O-001</p>	<p>Ver Matriz de identificación de requisitos normativos (Anexo 3.</p> <p>Matriz de identificación de requisitos Manual del SIG)</p>



**CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTION COMERCIAL
Y ATENCION AL CLIENTE**

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: GC-C-001

FECHA VIGENCIA:
2017-08-30

VERSIÓN: 15

Página 13 de 14

Coordinadores y/o Supervisores Operarios Terreno (lecturas – Cortes y Reconexiones)					
---	--	--	--	--	--

POLÍTICAS DE OPERACIÓN DEL PROCESO

- Todas las actividades relacionadas con el cobro persuasivo y coactivo de la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P. se realizan de conformidad con lo definido en la Resolución 0356 del 11 de mayo de 2007, Código GC-M-RC-002 - Manual de cobro persuasivo y Coactivo.
- Los usuarios y/o suscriptores de la Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P., son atendidos de conformidad con lo dispuesto en el Manual para la Atención de las peticiones, quejas, reclamaciones y recursos, adoptado mediante Resolución No. 0821 del 14 de noviembre de 2014.
- El proceso de Recaudo y Normalización de cartera de la empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P., se adelanta de acuerdo con el Reglamento Interno de Recaudo y Normalización de Cartera, adoptado mediante Resolución No. 0612 del 20 de junio de 2013.
- Todas las actividades para la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado de acuerdo al Contrato de Condiciones Uniformes (CCU) Adoptado por la Empresa mediante la Resolución del IBAL No. 00002 de Enero de 2003 (modificación del Contrato de Condiciones Uniformes).
- El estudio de costos y tarifas realizado por la EMPRESA IBAGUEREÑA DE Y ALCANTARILLADO IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL de conformidad con la metodología tarifaria para las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado con más de 5.000 suscriptores en el área urbana, establecida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico en la Resolución CRA No. 688 de 2014 y Resolución CRA 735 de 2015 y en consecuencia adoptar las tarifas referencia para los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado de la EMPRESA.



**CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTION COMERCIAL
Y ATENCION AL CLIENTE**

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: GC-C-001

FECHA VIGENCIA:
2017-08-30

VERSIÓN: 15

Página 14 de 14

CONTROL DE CAMBIOS		
FECHA	VERSIÓN	CAMBIO REALIZADO
	00	<ul style="list-style-type: none"> Edición inicial del proceso
2013-09-23	09	<ul style="list-style-type: none"> En la versión 09, Se realiza los siguientes cambios: 1) objetivo del proceso comercial, 2) los instructivos y registros de acuerdo a la estructura organizacional de la empresa con la incorporación de la planta de personal.
2016-11-02	14	<ul style="list-style-type: none"> Se ajustó la caracterización al Sistema Integrado de Gestión y la normatividad aplicable, realizando el cambio de formato de la caracterización, identificando las actividades en la marco del PHVA, incluyendo las políticas de operación, entre otros. Se toma como punto de partida la última versión de la caracterización del proceso Control de Gestión, el cual se subdividió en 4 procesos (Mejoramiento continuo, evaluación independiente, aseguramiento de calidad de agua y control disciplinario)
2017-08-30	15	<ul style="list-style-type: none"> Se realiza cambio de versión por ajuste de acuerdo a sugerencias en auditoría interna de calidad, 1) exclusión de la actividad en el HACER de GESTION DE MERCADEO (debe ser actividades concretas y no proyectos). 2) Instructivo Recaudo Punto Atencion y Servicio "PAS".