

ACTA PARCIAL DE PAGO No. 01

CONTRATO: No. 232 de 2021

OBJETO: Prestar apoyo en los procesos de promoción y socialización de la campaña de alivios financieros que van dirigidos a los suscriptores para la recuperación de cartera enfocada en el uso comercial, industrial y residencial.

CONTRATISTA: Natalia Orrego Quintero

CEDULA: 1053791220

VALOR DEL CONTRATO: \$10.493.475

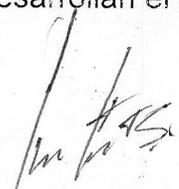
VALOR ACTA: \$4.133.793

CONTROL FINANCIERO	
VALOR DEL CONTRATO	\$10.493.475
ACTA PARCIAL No. 01	\$4.133.793
SALDO POR PAGAR	\$6.359.682

En Manizales, Caldas a los veintinueve (29) días del mes de octubre de 2021, se reunieron el Doctor JULIAN ELIECER FONSECA ARIAS Jefe del Departamento Comercial de Empocaldas S.A E.S.P y la contratista Natalia Orrego Quintero, con el fin de tramitar el pago parcial No. 01, correspondiente las actividades ejecutadas del 23 de septiembre al 29 de octubre, en relación al contrato 232 de 2021.

El contratista se encuentra al día con los aportes de Salud (SURA EPS), fondo de pensión (COLPENSIONES) y riesgos profesionales (POSITIVA) correspondientes al mes de octubre de 2021.

El supervisor del contrato certifica que la contratista cumplió con las obligaciones y actividades que desarrollan el objeto acordado.


JULIAN ELIECER FONSECA ARIAS
Jefe Departamento Comercial


NATALIA ORREGO QUINTERO
Contratista



F-GC-29
Versión 4
Junio de 2020

GESTIÓN DE CONTRATACIÓN

LISTA CHEQUEO PAGO DE ACTAS - CONTRATOS PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y CONSULTORIA

# CONTRATO Y AÑO	232 DE 2021	Acta N°	1	1. VALOR INICIAL (incluido IVA)	\$	10.493.475
				2. VALOR ADICION (+)	\$	-
CONTRATISTA	Natalia Orrego Quintero			3. VALOR TOTAL (1+2)	\$	10.493.475
NIT O CC:	1.053.791.220			4. VALOR ACTAS ANTERIORES (-)	\$	-
CDP (#, rubro y fecha)	00807 del 20-09-21			5. VALOR PRESENTE ACTA (-)	\$	4.133.793
RP (#, rubro y fecha)	000990 del 23-09-22			6. VALOR NO EJECUTADO (3 - 4 - 5)	\$	6.359.682

OBJETO DEL CONTRATO: Prestar apoyo en los procesos de promoción y socialización de la campaña de alivios financieros que van dirigidos a los suscriptores para la recuperación de cartera enfocada en el uso comercial, industrial y residencial.

TIPO DE RECURSOS	PROPIOS	CENTRO DE COSTOS y PROCEDIMIENTO	
DOCUMENTO VERIFICADOS			
1- Acta original			X
2- Autoliquidaciones en Salud, Pensiones y Riesgos profesionales del personal empleado y del contratista (Personas naturales) o Certificado de Cumplimiento del Artículo 50 de la Ley 789/02 (Personas jurídicas).			X
3- Tarjeta profesional y certificado de la Junta Central de contadores con fecha de expedición no mayor a tres meses (aplica cuando el certificado de parafiscales lo firma el Revisor Fiscal o el Contador).			N/A
4- Factura (Régimen Común) o Factura equivalente (régimen simplificado).			X
5- Pagos SENA y ICBF.			N/A
6- Evaluación del Supervisor Formato F-GC-18 (Solo aplica para el acta final)			N/A
7- Planillas de pago con firma de los trabajadores (cuando se cuente con personal a cargo).			N/A
8- Informe de actividades a cargo del Supervisor.			X

Nota: Si pasados tres (3) días después del recibo de esta documentación el Supervisor del contrato no presenta correcciones, quedará en firme y será subida al SECOF.

Secretaría General CERTIFICA que el Supervisor del Contrato entregó la documentación para ser archivada en la carpeta correspondiente.

NOMBRE DE QUIEN RECIBE

FIRMA

DOCUMENTOS ANEXOS CON DESTINO A TESORERÍA	
Copia del acta	X
Factura (Régimen Común) o Factura equivalente (régimen simplificado).	X
Evaluación del Supervisor F-CG-18 (Solo aplica para el acta final).	N/A
Informe de actividades a cargo del Supervisor.	X
Autoliquidaciones en Salud, Pensiones y Riesgos profesionales del personal empleado y del contratista (Personas naturales) o Certificado de Cumplimiento del Artículo 50 de la Ley 789/02 (Personas jurídicas).	X
Distribución por centro de costos. Formato F-GF-32 - Copia de este formato se debe entregar en Planeación y Proyectos (firma de recibido)	N/A
Copia del registro presupuestal	X

Fecha de presentación

29 DE OCTUBRE DE 2021

DATOS DEL SUPERVISOR		
JULIAN ELIECER FONSECA ARIAS	JEFE DEPARTAMENTO COMERCIAL	
NOMBRE	CARGO	FIRMA

DATOS PARA LA TRANSFERENCIA DE PAGOS		
550084100193550	AHORROS	DAVIVIENDA
CUENTA	TIPO DE CUENTA	BANCO

PLANILLA INTEGRADA AUTOLIQUIDACIÓN APORTES
SOPORTE DE PAGO GENERAL



DATOS GENERALES DEL APORTANTE				DATOS GENERALES DE LA PLANILLA			
IDENTIFICACION	CEDULA DE CIUDADANIA	NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN	1053791220	NÚMERO PLANILLA	7811378269	PERIODO COTIZACIÓN	2021
REGIMEN O RAZÓN SOCIAL	MANIZALES	DEPARTAMENTO	NATALIA ORRICO QUINTERO	PERIODO COTIZACIÓN OTROS	0	TIPO DE PLANILLA	INDEPENDIENTES
MUNICIPIO	CARRERA 23 #75 - 140	TELEFONO	888888	DÍAS DE MORA	0	PERIODO COTIZACIÓN SALUD	2021
DIRECCIÓN	02-INDEPENDIENTE	CLASE APORTANTE	UNICO	FECHA PAGO (aaaa/mm/aa)	2021/09/21	NÚMERO AUTORIZACIÓN	1133512339
TIPO APORTANTE	PRIVADA	ACTIVIDAD ECONOMICA	Actividades reguladas y facilitadoras de la act				
TIPO EMPRESA	UNICO						
FORMA DE PRESENTACIÓN							
APORTANTE EXONERADO PAGO APORTES SALUD, SEN A ICBF (REFORMA TRIENARIA)							

TOTAL APORTES A PENSION														
CODIGO	ADMINISTRADORA	NOMBRE	Nº COTIZANTES	COTIZACIÓN	EMPLEADOR	COTIZANTE	SOLIDARIDAD	FSP	SUBSISTENCIA	COTIZACIÓN	MORA	FSP	APORTES	TOTALES
25-14	COLPENSIONES		1	\$ 50.900	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 50.900	\$ 50.900
SUB-TOTALES:				\$ 50.900	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 50.900	\$ 50.900

TOTAL APORTES A SALUD													
CODIGO	ADMINISTRADORA	NOMBRE	Nº COTIZANTES	INCAPACIDAD POR ENFERMEDAD	LICENCIA MATERNIDAD	SALDO A FAVOR	LIQUIDACIÓN	MORA	TOTALES	VALOR PAGADO			
27-03	DA SURAMERICANA DE SERVICIOS DE SALUD		1	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 39.800	\$ 0	\$ 0	\$ 39.800			
SUB-TOTALES:				\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 39.800	\$ 0	\$ 0	\$ 39.800			

TOTAL APORTES A RIESGOS PROFESIONALES													
CODIGO	ADMINISTRADORA	NOMBRE	Nº COTIZANTES	INCAPACIDAD POR ENFERMEDAD	LICENCIA MATERNIDAD	PAGO A OTROS RIESGOS	PLANILLA	LIQUIDACIÓN	MORA	TOTALES	VALOR PAGADO		
14-23	14-23-POSITIVA COMPANIA DE SEGUROS S A		1	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 1.700	\$ 0	\$ 1.700			
SUB-TOTALES:				\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 1.700	\$ 0	\$ 1.700			

LIQUIDACIÓN DETALLADA APORTES													
DATOS DEL COTIZANTE													
NOVEDADES													
SEGURO SOCIAL													
PENSION													
SEGURO SOCIAL													
SALUD													
ARP													
PARAFISCALES													
TOTAL													

TOTAL \$ 92.400

Planilla Pagada

DATOS GENERALES DEL APORTANTE		
TIPO IDENTIFICACIÓN:	CEDULA DE CIUDADANIA NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN:	1053791220
NOMBRE Ó RAZÓN SOCIAL:		NATALIA ORREGO QUINTERO
CIUDAD/MUNICIPIO:	MANIZALES DEPARTAMENTO:	CALDAS
DIRECCIÓN:	CARRERA 23 #75 - 140 TELÉFONO:	8888888
TIPO APORTANTE:	02-INDEPENDIENTE CLASE APORTANTE:	I-INDEPENDIENTE
TIPO EMPRESA:	PRIVADA ACTIVIDAD ECONOMICA:	Actividades reguladoras y
FORMA DE PRESENTACIÓN:	ÚNICO	
APORTANTE EXONERADO PAGO APORTES SALUD, SENA E ICBF (REFORMA TRIBUTARIA):		NO

DATOS GENERALES DE LA PLANILLA		
NÚMERO PLANILLA:	7811381367	TIPO DE PLANILLA: I-INDEPENDIENTES
PERIODO COTIZACIÓN:	MES: octubre	PERIODO COTIZACIÓN MES: octubre
OTROS SUBSISTEMAS:	AÑO: 2021	SALUD: AÑO: 2021
DÍAS DE MORA:	0	
FECHA PAGO (aaaa/mm/dd):	2021/10/25	NÚMERO AUTORIZACIÓN: 1177362345

LIQUIDACIÓN GENERAL					
				TOTALES	
				COTIZANTES	TOTAL PAGADO
PENSIÓN					
ADMINISTRADORA					
NIT	CÓDIGO	NOMBRE			
900336004	25-14	25-14 COLPENSIONES		1	\$ 203.600
SUBTOTAL:				1	\$ 203.600
SALUD					
ADMINISTRADORA					
NIT	CÓDIGO	NOMBRE			
800088702	EPS010	CIA SURAMERICANA DE SERVICIOS DE SALUD		1	\$ 159.000
SUBTOTAL:				1	\$ 159.000
RIESGOS PROFESIONALES					
ADMINISTRADORA					
NIT	CÓDIGO	NOMBRE			
860011153	14-23	14-23-POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.		1	\$ 6.700
SUBTOTAL:				1	\$ 6.700

TOTAL PAGADO:	\$ 369.300
----------------------	-------------------

 F-GF-02 Versión 4 Enero 2021	GESTION FINANCIERA		N°
	DOCUMENTOS SOPORTE EN ADQUISICIONES EFECTUADAS A NO OBLIGADOS A FACTURAR		

EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE CALDAS
 NIT. 890.803.239-9

SECCIONAL	MANIZALES	CENTRO DE COSTOS	11302
-----------	-----------	------------------	-------

REGIMEN COMUN, AUTORRETENEDOR
 OFICINAS: CARRERA 23 No. 75-82 PBX. 8867080 FAX 8865566

RESOLUCIÓN DIAN N° 18764001898149 DESDE DMA1 HASTA DMA50.000 VIGENCIA DESDE 10/08/2020 HASTA 10/02/2022

CIUDAD Y FECHA:	MANIZALES, 29 DE OCTUBRE DE 2021
NOMBRES Y APELLIDOS:	NATALIA ORREGO QUINTERO
CEDULA O NIT:	1.053.791.220
DIRECCION:	CRA 23 NO. 75A-140 TELEFONO 3136240562

DESCRIPCION DE LA OPERACION	CONTRATO NO. 232 DE 2021 ACTA DE PAGO NO.1
Prestar apoyo en los procesos de promoción y socialización de la campaña de alivios financieros que van dirigidos a los suscriptores para la recuperación de cartera enfocada en el uso comercial, industrial y residencial.	

Nombre	Natalia Orrego Quintero	SUBTOTAL:	\$ 4.133.793
Cedula	1.053.791.220	TOTAL RETENCIONES	
FIRMA DE ACEPTACION VENDEDOR		TOTAL A PAGAR:	

Natalia Orrego

En mi calidad de Administrador de la Seccional, CERTIFICO, que durante la atención del evento que generó el gasto urgente e imprescindible, no fue posible encontrar un proveedor responsable de IVA y por ende se procedió a realizar la compra con un proveedor no responsable de IVA.

FIRMA

Manizales, 29 de Octubre de 2021

**EL JEFE DEL DEPARTAMENTO COMERCIAL DE EMPOCALDAS S.A E.S.P.
EN CALIDAD DE SUPERVISOR DEL CONTRATO No. 232 DE 2021**

CERTIFICA QUE:

La contratista NATALIA ORREGO QUINTERO, identificada con cedula de ciudadanía No. 1.053.791.220, cumplió satisfactoriamente con las actividades estipuladas en el informe que reporta en el Acta parcial No.1 del Contrato 232 de 2021, correspondiente las actividades realizadas del 23 de Septiembre al 29 de Octubre de 2021.

Para constancia se firma a los veintinueve (29) días del mes de Octubre de 2021.



JULIAN ELIECER FONSECA ARIAS
Jefe Departamento Comercial
Supervisor

Manizales, 29 de octubre de 2021

Doctor

JULIAN ELIECER FONSECA ARIAS

Jefe Departamento Comercial

Empocaldas S.A E.S.P

REFERENCIA: Actividades realizadas a cargo del Contrato No. 232 de 2021, correspondiente al acta parcial de pago No. 01.

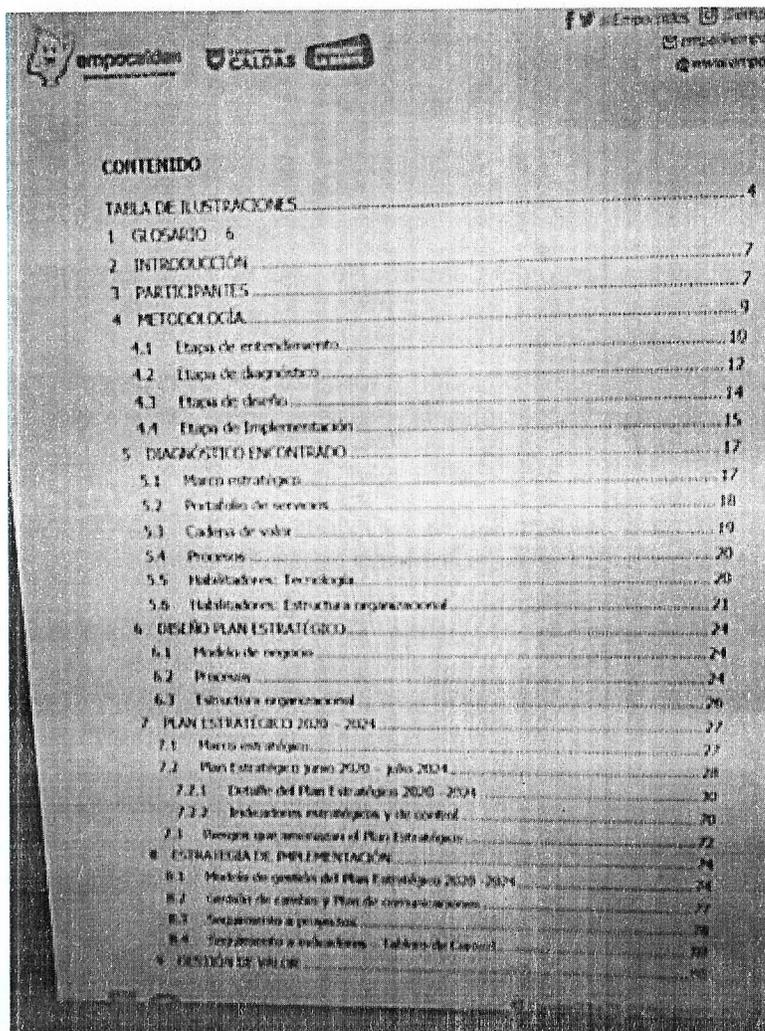
OBJETO: Prestar apoyo en los procesos de promoción y socialización de la campaña de alivios financieros que van dirigidos a los suscriptores para la recuperación de cartera enfocada en el uso comercial, industrial y residencial.

A continuación me permito relacionar las actividades realizadas del 23 de septiembre al 29 de octubre de 2021, dando cumplimiento al objeto del contrato de la referencia:

1. Revisión plan estratégico Empocaldas 2020-2024 “Construyendo juntos tu bienestar”

Se realiza la revisión del plan estratégico de la entidad con el fin de interiorizar la misión, visión y objetivos organizacionales, con el fin de obtener una visión integral de la entidad, entender su modelo de negocio, identificar objetivos estratégicos, estrategias y líneas de acción, al igual que tener claridad a cerca de los indicadores estratégicos que nos llevarán al logro de las metas y objetivos planteados en este documento, realizando un énfasis en el área comercial e identificando su importancia y papel estratégico dentro de la organización.





CONTENIDO

TABLA DE ILUSTRACIONES	4
1 GLOSARIO	6
2 INTRODUCCIÓN	7
3 PARTICIPANTES	7
4 METODOLOGÍA	9
4.1 Etapa de entendimiento	10
4.2 Etapa de diagnóstico	12
4.3 Etapa de diseño	14
4.4 Etapa de Implementación	15
5 DIAGNÓSTICO ENCONTRADO	17
5.1 Marco estratégico	17
5.2 Portafolio de servicios	18
5.3 Cadena de valor	19
5.4 Procesos	20
5.5 Habilitadores: Tecnología	20
5.6 Habilitadores: Estructura organizacional	21
6 DISEÑO PLAN ESTRATÉGICO	24
6.1 Modelo de negocio	24
6.2 Procesos	24
6.3 Estructura organizacional	26
7 PLAN ESTRATÉGICO 2020 - 2024	27
7.1 Marco estratégico	27
7.2 Plan Estratégico para 2020 - julio 2024	28
7.2.1 Detalle del Plan Estratégico 2020 - 2024	30
7.2.2 Indicaciones estratégicas y de control	30
7.3 Preguntas que amenazan el Plan Estratégico	32
8 ESTRATEGIA DE IMPLEMENTACIÓN	34
8.1 Modelo de gestión del Plan Estratégico 2020 - 2024	34
8.2 Gestión de cambios y Plan de comunicación	37
8.3 Seguimiento a proyectos	38
8.4 Seguimiento a indicadores - Tablero de Control	39
9 DISEÑO DE VALOR	40

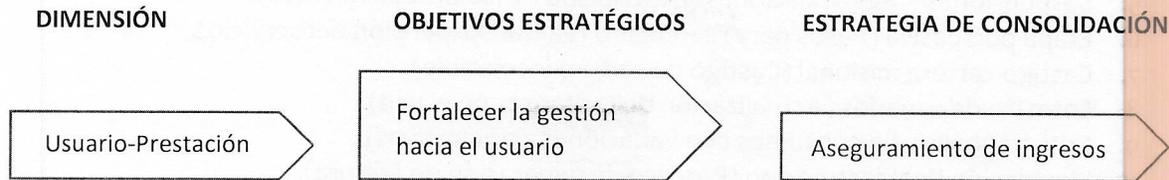
Se realiza énfasis en la revisión de los proyectos estratégicos a cargo del departamento comercial enmarcados dentro del objetivo estratégico Fortalecer la gestión hacia el usuario, en la estrategia de aseguramiento de ingresos y se identifican las siguientes iniciativas:

GESTIÓN DE VALOR

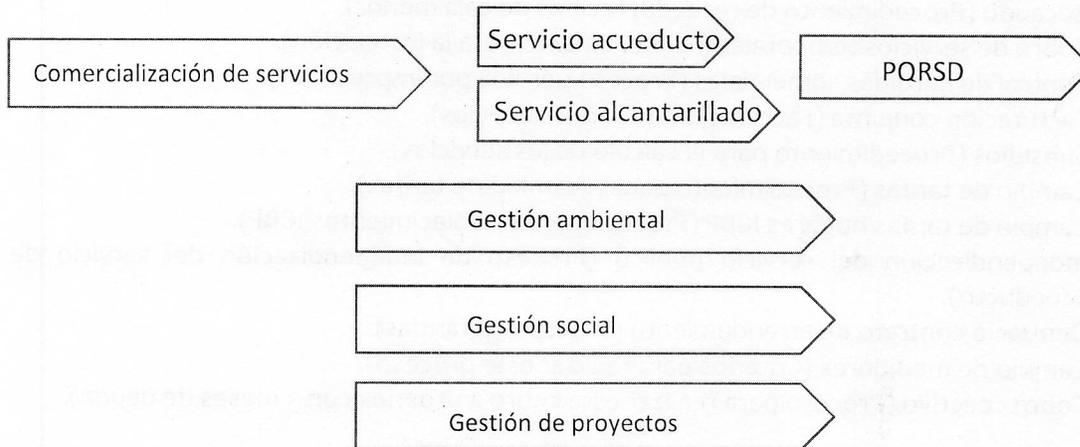
**ASEGURAR
INGRESOS EN**

1. Recuperación de cartera.
2. Reposición de medidores.
3. Validación al consumo.
4. Conexiones fraudulentas.
5. Legalización de usuarios.
6. Nuevos suscriptores.
7. Cobros coactivos.
8. Pagos Parciales.
9. Nuevos mercados.

Adicionalmente se identifica dentro del Plan estratégico la ubicación del proceso comercial en la organización y la dimensión de la cual hace parte esta área.



PROCESOS CORE



2. Revisión de procesos procedimientos y formatos del área comercial.

Se realiza la revisión de los siguientes procedimientos establecidos para el área comercial con el fin de entender e interiorizar cada uno de ellos para tener claridad a cerca del funcionamiento del área comercial, adicionalmente se revisan los diferentes formatos establecidos por el sistema de gestión de la calidad para darle su correcto uso en las diferentes actividades desarrolladas en la ejecución del contrato suscrito con la entidad.

PROCESOS

1. Recaudo de cartera (Tipos de cartera-acuerdos).
2. Carta trato digno al usuario (Derechos y deberes del usuario).
3. Reporte de información de valores (Valores generados por la prestación del servicio).
4. Manual defraudación de fluidos (Sanciones y multas).
5. Suspensiones – Reinstalaciones (Descripción de los procedimientos).
6. Etapa persuasiva (Pasos para reanudar o realizar suspensión del servicio).
7. Castigo cartera misional (Castigo de cartera incobrable).
8. Catastro de usuarios (Actualización de tarifas según el uso).
9. Crítica (Análisis de consumos con variaciones significativas).
10. Liquidación final facturación (Proceso de generación de factura).
11. Lectura de medidores (Registro de consumos y anomalías).
12. Conexión a los servicios (Descripción procedimiento de instalación).
13. Control de fraudes (Procedimiento para realizar el control de los fraudes).
14. Cartera no misional (Tipos de servicios y procedimiento de cobro).
15. Regularización del servicio (Procedimiento control de usuarios con fuente interna).
16. Recaudo (Procedimiento de recaudo, recibos de caja menor).
17. Cobro de servicios temporales (Procedimiento para la instalación).
18. Control de pérdidas comerciales (Proceso pérdida por imprecisión).
19. Facturación conjunta (Facturación de varios servicios).
20. Subsidios (Procedimiento para el cálculo de los servicios).
21. Cambio de tarifas (Procedimiento para el cambio de tarifas).
22. Cambio de tarifas hogares ICBF (Proceso para establecimientos ICBF).
23. Independización del servicio público (Proceso de independización del servicio de acueducto).
24. Denuncio contrato de arrendamiento (Proceso, garantías).
25. Cambio de medidores (Criterios para realizar este proceso).
26. Cobro coactivo (Proceso para realizar este cobro a usuarios con 3 meses de deuda).

<input type="checkbox"/> PRO-CS-07_LIQUIDACION_FACT...	30.109	30.109	Archivo PDF	27/09/2021...	9389A...
<input type="checkbox"/> PRO-CS-05_CATASTRO_USUARI...	38.859	38.859	Archivo PDF	27/09/2021...	C686B...
<input type="checkbox"/> PRO-CS-24_Facturacion_Conjunt...	40.783	40.783	Archivo PDF	27/09/2021...	5CAC7...
<input type="checkbox"/> PRO-CS-19_CARTERA_NO_MISIO...	41.952	41.952	Archivo PDF	27/09/2021...	A042B...
<input type="checkbox"/> PRO-CS-04_Castigo_Cartera_misi...	46.933	46.933	Archivo PDF	27/09/2021...	19176E...
<input type="checkbox"/> PRO-CS-25_Subsidios_v1.pdf	52.001	52.001	Archivo PDF	27/09/2021...	B01956...
<input type="checkbox"/> PRO-CS-31_Cobro_coactivo_V1...	54.041	54.041	Archivo PDF	27/09/2021...	CF3E58...
<input type="checkbox"/> PRO-CS-01_SUSPENSIONES-REI...	59.394	59.394	Archivo PDF	27/09/2021...	7612A...
<input type="checkbox"/> PRO-CS-22_cobro_Servicio_temp...	68.210	68.210	Archivo PDF	27/09/2021...	44FC52...
<input type="checkbox"/> PRO-CS-23_Control_perdidas_co...	88.848	88.848	Archivo PDF	27/09/2021...	2F1936...
<input type="checkbox"/> PRO-CS-26_Cambio-tarifas_v1.p...	88.933	88.933	Archivo PDF	27/09/2021...	F5E7A1...
<input type="checkbox"/> PRO-CS-20_REGULARIZACION_A...	90.696	90.696	Archivo PDF	27/09/2021...	92D1F...
<input type="checkbox"/> PRO-CS-03_Etapa_persuasiva_V5...	98.318	98.318	Archivo PDF	27/09/2021...	FFB846...
<input type="checkbox"/> PRO-CS-21_RECAUDO_V1.pdf	106.257	106.257	Archivo PDF	27/09/2021...	EBA0A...
<input type="checkbox"/> PRO-CS-27_Cambiotar-hogares_...	113.607	113.607	Archivo PDF	27/09/2021...	A0EC2...
<input type="checkbox"/> PRO-CS-28_INDEPENDIZACION-...	121.230	121.230	Archivo PDF	27/09/2021...	A9D20...
<input type="checkbox"/> PRO-CS-17_CONTROL_FRAUDES...	121.724	121.724	Archivo PDF	27/09/2021...	292A3...
<input type="checkbox"/> D-CS-06_REPORTE_VALORES_V1...	123.870	123.870	Archivo PDF	27/09/2021...	A875D...
<input type="checkbox"/> PRO-CS-29_DENUNCIO-CONTRA...	129.288	129.288	Archivo PDF	27/09/2021...	C658B...
<input type="checkbox"/> PRO-CS-08_LECTURA-MEDIDOR...	149.274	149.274	Archivo PDF	27/09/2021...	D6A77...
<input type="checkbox"/> PRO-CS-12_CONEXION A LOS SE...	181.978	181.978	Archivo PDF	27/09/2021...	F5ADD...
<input type="checkbox"/> D-CS-01_REGLAMENTO_I_CARTE...	187.285	187.285	Archivo PDF	27/09/2021...	A1330...
<input type="checkbox"/> D-CS-05-CARTA-TRATO-DIGNO...	201.296	201.296	Archivo PDF	27/09/2021...	D39AE...
<input type="checkbox"/> PRO-CS-06_CRITICA_V7.pdf	208.230	208.230	Archivo PDF	27/09/2021...	EB2519...
<input type="checkbox"/> PRO-CS-30_CAMBIO-MEDIDORE...	247.859	247.859	Archivo PDF	27/09/2021...	E12C3...
<input type="checkbox"/> M-CS-07_MANUAL-DEFRAUDAC...	526.630	526.630	Archivo PDF	27/09/2021...	E0D76...

3. Revisión área de Planeación estratégica.

Se realiza con el Doctor Alberto Arango Ferrer la revisión del plan estratégico de la organización, en la cual se identifica la población que accede a nuestros servicios, revisión de metas del área comercial establecidas en el plan estratégico de la organización, indicadores de seguimiento, trabajo realizado desde el área de PQRS, campañas realizadas anteriormente desde el área de comunicaciones.

En lo relacionado con el área comercial, se identifican los programas que generan ingresos al área (conexiones fraudulentas, nuevas conexiones e independizaciones) para los cuales se debe realizar seguimiento mensual. En lo relacionado con las metas del plan estratégico el Dr. Alberto me comparte los valores anuales a los que se espera llegar, donde la meta de cambio de medidores es la que generaría mayores ingresos para la organización. Finalmente se identifican las metas anuales proyectadas hasta el año 2024 en número de usuarios y actividades por índice de pérdidas, consumo y suministro para el cumplimiento de estos.

4. Sistema SIA 3.

Proceso de inducción y creación de usuario para el manejo del sistema SIA 3, se identifican cada una de las funciones que presta el sistema como facturación centrada, lecturas y crítica.

Se identifica esta herramienta como fuente principal de información para la generación de informes y seguimiento de indicadores.

5. Revisión del Plan de acción

Se realiza con la Dra. María Cecilia Zuluaga la revisión del mapa de procesos, revisión carpeta SGC con los diferentes procesos y sus documentos y formatos.

Revisión del plan estratégico de Empocaldas Julio 2020- Junio 2024 “Construyendo juntos tu bienestar” identificando las dimensiones, objetivos, estrategias y líneas de acción que lo componen, enfatizando en lo relacionado con el área comercial y gestión de valor, de esta forma realizar la revisión del plan de acción del área comercial y cada uno de los indicadores que lo componen.

Adicionalmente, se revisa el documento D-CS-04-02 el cual corresponde al proceso de comercialización de servicios identificando las entradas, actividades y salidas del proceso.

		EMPOCALDAS S.A. E.S.P. CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		Código: D-CG-04-02 Versión: 02 Septiembre de 2019	
PROCESO: COMERCIALIZACIÓN DE SERVICIOS			RESPONSABLE: Jefe Depto. Comercial		
OBJETIVO: Garantizar la sostenibilidad, el crecimiento de los ingresos y la promoción de los servicios que presta la empresa.					
ALCANCE: El proceso de comercialización inicia con la necesidad o requerimientos de los servicios de acueducto y alcantarillado y termina con el recaudo.					
PROCESOS PROVEEDORES	ENTRADAS DEL PROCESO	ACTIVIDADES DEL PROCESO	SALIDAS DEL PROCESO	PROCESOS CLIENTES	
Alta Gerencia Servicio de Acueducto Servicio de Alcantarillado Gestión Contratación Gestión Informática Gestión Humana Control de la Gestión	<ul style="list-style-type: none"> Directrices gerenciales. Solicitudes de servicios Información de usuarios (incluidos los potenciales) Medidores PQR de los usuarios Software comercial Información de tarifas. Información de las empresas de Aseo. Disponibilidad del servicio. Contratos de actividades comerciales. Contratos de otros servicios (facturación conjunta). Personal capacitado. Reportes comerciales Acuerdos Municipales 	<ul style="list-style-type: none"> Lectura de Medidores Catastro de usuarios Impresión y Reparto de Facturas Recaudo Reposición y Cambio de Medidores Trámite de PQR Cálculo de tarifas Proyección de Subsidios 	<ul style="list-style-type: none"> Cobros por otros servicios Reportes de cartera por edades Reportes a Entidad de control Matricula de usuarios Informes de gestión Solicitud de servicios Recaudo Análisis de conveniencia para los contratos de las actividades comerciales. Facturación de servicios públicos. Respuestas a PQR Medidores instalados. Contrato de condiciones uniformes Reportes al SUI. Solicitud de personal Contratos de Subsidio 	Alta Gerencia Servicio de Acueducto Servicio de Alcantarillado Gestión Financiera Gestión Contratación Gestión Ambiental Gestión Humana Gestión Documental Gestión Jurídica	
Usuarios y/o Suscriptores de Superintendencia de servicios públicos. Contratistas Empresas de aseo Municipios				Usuarios de Suscriptores de Superintendencia de Servicios Públicos Municipios	

 **GESTIÓN HUMANA**
Versión 2
Marzo 2019

INDUCCIÓN AL PUESTO DE TRABAJO

1. PROGRAMACIÓN DE LA INDUCCIÓN

FECHA: 8/10/2021 HORA: Desde 7:45 am Hasta 09:45 am

AREA: PLANEACIÓN Y PROYECTOS FIRMA DEL RESPONSABLE: _____

En caso de cancelar la cita acordada, por favor presentar la justificación: _____

FIRMA DEL RESPONSABLE: _____

2. REALIZACIÓN DE LA INDUCCIÓN

FECHA: 8 DE OCTUBRE DE 2021 HORA: Desde 07:45 am Hasta 09:45 am

NOMBRE DEL TRABAJADOR: NATALIA ORREGO QUINTERO

CARGO A OCUPAR: CONTRATISTA DEPTO. COMERCIAL BEDE MANIZALES

3. TEMAS DE LA INDUCCIÓN

PRESENTACIÓN EN DIAPOSITIVA CON LOS SIGUIENTES TEMAS

MAPA DE PROCESOS - EXPLICACIÓN CARPETA SGC CON LOS DIFERENTES PROCESOS CON SUS DOCUMENTOS Y FORMATOS E INDICADORES POR PROCESO

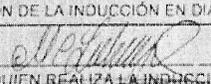
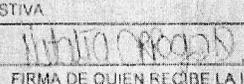
PLAN ESTRATEGICO SE EXPLICA COMO ESTA CONFORMADO Y SU RELACION CON EL ACCION INSTITUCIONAL PARA DAR CUMPLIMIENTO AL PLAN ESTRATEGICO- METAS ETC

PROCEDIMIENTO INFORMACIÓN DOCUMENTADA SE EXPLICA EL PASO A PASO DEL PROCEDIMIENTO SU CONFORMACION Y SU RELACION CON EL ESTADO DE MAESTRO DE DOCUMENTOS Y REGISTROS

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN COMERCIAL

4. MATERIAL ENTREGADO

PRESENTACIÓN DE LA INDUCCIÓN EN DIAPOSITIVA

FIRMA DE QUIEN REALIZA LA INDUCCIÓN:  FIRMA DE QUIEN RECIBE LA INDUCCIÓN: 

Revisión del listado maestro de registros del área comercial para tenerlo como documento de consulta al momento de utilizar formatos para los diferentes procesos de la entidad.

EMPOCALDAS S.A.E.S.P CONTROL DE LA GESTIÓN		LISTADO MAESTRO DE REGISTROS						
PROCESO	COMERCIALIZACION DE SERVICIOS	FECHA DE ACTUALIZACIÓN nov-20						
NOMBRE	CÓDIGO	VERSIÓN	ESTADO	ALMACENAMIENTO			PRESERVACION	
				UBICACIÓN	RECUPERACIÓN	PROTECCIÓN	TIEMPO EN EL ARCHIVO DE GESTIÓN	DISPOSICION FINAL
PERÍODA DE DERECHO	DC-2	3 Noviembre 2018	Impreso	Seccionales	Orden Cronológico	Suspensiones y cortes	Un (1) año	Destruir
REGISTRO INDIVIDUAL MEDIDOR	DC-3	2 Agosto 2017	Impreso	Seccionales (O)	Por Consecutivo	Matrícula de usuarios	Un (1) año	Archivo Central
FORMATO PARA LA VERIFICACIÓN DE LAS TARIFAS APLICADAS	FACT-012	4 abril 2018	Digital	Drive	Orden Cronológico	Verificaciones	NA	NA
REPORTE DE CORRECCIÓN DE LECTURAS	FACT-2	3 Mayo 2008	Impreso o digital	Seccionales (C) Facturación (O)	Orden Cronológico	Movimiento de facturación	Un (1) año	Archivo Central
REGISTRO DE INSTALACIÓN DE MEDIDORES	FACT-3	4 abril 2018	Impreso o digital	Seccionales (C) Facturación (O)	Orden Cronológico	Movimiento de facturación	Un (1) año	Archivo Central
REPORTE DE INFORMACIÓN CATASTRO USUARIOS	F-CS-04	6 Mayo 2018	Impreso o digital	Seccionales (C) Facturación (O)	Orden Cronológico	Movimiento de facturación	Un (1) año	Archivo Central
SUSPENSIÓN DEL SERVICIO	F-CS-05	4 Diciembre 2013	Impreso	Seccionales	Orden Cronológico	Suspensiones y cortes	Un (1) año	Destruir
COSTOS DIRECTOS DE CONEXIÓN	F-CS-06	6 Marzo 2015	Impreso	Seccionales	Orden Cronológico	Matrícula de usuarios	Un (1) año	Archivo Central
REPORTE DE VERIFICACIÓN DE TOMA DE LECTURAS	F-CS-11	5 Julio 2014	Impreso	Seccionales	Orden Cronológico	Verificaciones	Un (1) año	Destruir
VERIFICACIÓN DE SUSPENSIÓN Y CORTES	F-CS-17	2 Noviembre 2013	Físico	Seccionales (O)	Orden Cronológico	Verificaciones	Un (1) año	Destruir
ACTA VISITA REVISIÓN CARTERA	F-CS-18	2 Marzo 2013	Impreso	Seccional (C)	Orden Cronológico	Cartera	Dos (2) años	Destruir
CONTROL RECALDO SUSUERTE	F-CS-18	1 Diciembre 16 de 2009	Impreso	Sistemas	No se archiva, es un registro de gestión			
ACTA DE VISITA POR DEFRAUDACIÓN DE FLUIDOS	F-CS-28	1 MAYO 2010	Impreso	Depto. Comercial	Orden Cronológico	Carpeta Cartera	Un (1) año	Archivo Central
LEVANTAMIENTO DE PRUEBAS POR DEFRAUDACIÓN DE FLUIDOS	F-CS-28	1 MAYO 2010	Impreso	Depto. Comercial	Orden Cronológico	Carpeta Cartera	Un (1) año	Archivo Central

6. Reuniones de seguimiento equipo comercial.

El 11 de octubre participo en la primera reunión de seguimiento del equipo comercial en la cual se revisan las tareas a cargo de Luisa y Paula, relacionadas con el avance en la actualización de los procesos a cargo del área comercial, revisión de indicadores al mes de septiembre y finalmente se establecen las tareas a cargo de cada una de las integrantes del equipo.

Compromisos reunión comercial 11 de Octubre.

Translate message to: English | Never translate from: Spanish

EC Estadísticas Comercial
Mon 10/11/2021 11:51 AM
To: Luisa Fernanda Vallejo Cruz; Servicio al Cliente
Cc: Julian Eliecer Fonseca Arias

Cordial saludo,

De acuerdo a la reunión realizada el día de hoy les comparto los compromisos adquiridos:

1. Programar reunión para la revisión del procedimiento **PRO-CS-20** Regularización servicios de alcantarillado inmuebles fuente alterna de agua.
2. Realizar revisión del **PRO-CS-23** control de pérdidas comerciales y **PRO-CS-29** Denuncio del contrato de arrendamiento.
3. Definición de los procedimientos Venta de agua cruda y Venta de agua en carro tanque. (Paula)
4. Elaborar cuadro de medidores frenados por número de periodos. (Luisa)
5. Realizar seguimiento a las notificaciones por sucursal con una mayor frecuencia para asegurar el cambio del medidor. (Luisa)
6. Realizar actualización de indicadores y enviar información actualizada a septiembre. (Luisa)
7. Conversión de indicadores en dinero. (Natalia)
8. Contrastar las matrículas nuevas e independizaciones con la información generada en el sistema. (Paula)
9. Identificar los municipios que se encuentran en verde y en rojo según el cumplimiento de la meta de los indicadores de matrículas nuevas e independizaciones para el mes de septiembre. (Paula)
10. Elaboración de informe de ingresos generados por cada seccional. (Luisa, Paula, Natalia)

Cordialmente,

- El día 21 de octubre participé de la segunda reunión de seguimiento en la cual se realizó la revisión de las tareas asignadas en la reunión anterior y se realizaron las sugerencias pertinentes por parte del Dr. Julián Fonseca, finalmente se envió el correo con los pendientes a cada uno de los integrantes.

Tareas reunion seguimiento 21 Octubre.

Cordial saludo,

De la manera más atenta remito adjunto las tareas asignadas de acuerdo a la reunión de seguimiento realizada el día de hoy:

PAULA

1. Revisar los casos críticos por seccional de consumos de 0 a 5 y notificar formalmente si es necesario para realizar la revisión en campo.
2. Realizar una auditoría para los casos de cambio de uso residencial a comercial por Municipio.
3. Actualizar valores del informe de matrículas nuevas e independizaciones al mes de septiembre según informe enviado por Luisa.
4. Las cifras de los indicadores del contact center deben ser comparadas con información de los meses anteriores con el fin de identificar tendencias y variaciones.
5. En la página web es necesario ingresar en la opción de FACTURA WEB la siguiente aclaración NOTA: El código del suscriptor corresponde a los 5 dígitos ubicados en el centro del código.
6. Coordinar con Maria C lo más pronto posible para realizar el borrador de los procedimientos de agua cruda y agua en carrotanque.

NATALIA

1. Comparar informe agua en carrotanque y cruda de Vanessa con el centro de costos.
2. Revisar con Estefanía de contabilidad el 14% de administración de que valor sale y verificar valores de ingresos realizados por nuevas matrículas e independizaciones.
3. Solicitar al dr. Alberto Arango la meta de facturación en M3 y \$ para cruzar con lo facturado a hoy.
4. Revisar el proyecto de venta de electrodomésticos con el Dr. Mauricio Lizano para realizar estudios de costos y definición de riesgos.
5. Montar presentación de indicadores.

7. Seguimiento de indicadores plan estratégico.

Se realiza con el Dr. Alberto Arango Ferrer el seguimiento a los indicadores del plan estratégico, para lo cual se solicita a Santiago Gómez la información de consumo en M3, facturación, número de usuarios al mes de septiembre de 2021 y 2020 para consolidar toda esta información en el siguiente cuadro con la finalidad de identificar tendencias y variaciones históricas.

Título del gráfico		METAS ESTRATEGICAS AÑO 2021									
NUEVOS SUSCRIPTORES		\$ 372.202.895									
NUEVAS MATRÍCULAS		\$ 176.668.800									
REPOSICIÓN DE MEDIDORES		\$ 412.997.620									
ACUMULADO		\$ 961.869.315									
	70%	\$ 865.682.384									
	50%	\$ 458.741.684									

SERVICIO	INDICADORES AL MES DE SEPTIEMBRE											
	NO. USUARIOS					VARIACION	CONSUMO M3					
	2017	2018	2019	2020	2021		2017	2018	2019	2020	2021	
ACUEDUCTO	84.928	86.710	88.792	90.680	93.209	2.529			11.270.231	11.420.907	11.891.872	470.965
ALCANTARILLADO				83.042	85.283	2.241				9.658.090	10.084.779	426.689
PROYECCIÓN USUARIOS A SEPT 2021	93.606											
PROYECCIÓN USUARIOS A DIC 2021	94.349	743										

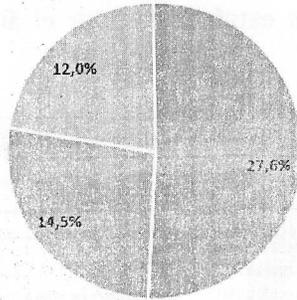
8. Informe seguimientos indicadores comerciales a septiembre.

Elaboración del informe de seguimiento de indicadores acumulado al mes de septiembre del presente año para cada uno de los 24 Municipios y total, con el fin de tener claridad a cerca del cumplimiento de las metas establecidas por el área comercial y el plan estratégico de la entidad.

INGRESOS CORTE AL MES DE SEPTIEMBRE DE 2021 POR SUCURSAL						
MUNICIPIO	AGUADAS					4547
PROGRAMA	CANTIDAD	DERECHOS DE CONEXIÓN ACUEDUCTO	MANO DE OBRA	COMISIÓN	INGRESOS	% PART
MATRICULAS NUEVAS	51	\$ 80.304	\$ 14.893		\$ 4.855.047	5%
INDEPENDIZACIÓN	61	\$ 80.304	\$ 14.893		\$ 5.807.017	6%
CAMBIO DE MEDIDORES FRENADOS	70		\$ 14.893	\$ 18.892	\$ 2.364.950	2%
FRAUDES	4				\$ 83.364.688	86%
VENTA AGUA EN CARROTANQUE					\$ -	0%
VENTA AGUA CRUDA					\$ -	0%
TOTAL	186				\$ 96.391.702	100%
MUNICIPIO	ANSERMA					7570
PROGRAMA	CANTIDAD	DERECHOS DE CONEXIÓN ACUEDUCTO	MANO DE OBRA	COMISIÓN	INGRESOS	% PART
MATRICULAS NUEVAS	68	\$ 80.304	\$ 14.893		\$ 6.473.396	44%
INDEPENDIZACIÓN	59	\$ 80.304	\$ 14.893		\$ 5.616.623	38%
CAMBIO DE MEDIDORES FRENADOS	80		\$ 14.893	\$ 18.892	\$ 2.702.800	18%
FRAUDES						0%
VENTA AGUA EN CARROTANQUE						0%
VENTA AGUA CRUDA						0%
TOTAL	207				\$ 14.792.819	100%

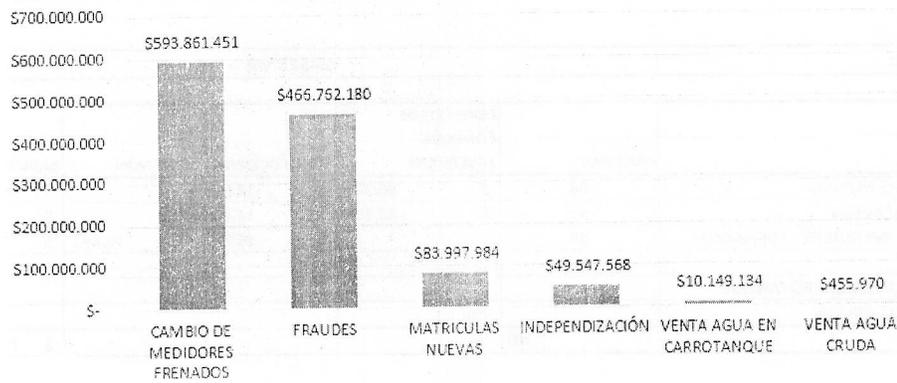
PROGRAMA	CANTIDAD	INGRESOS A SEPT 2021	META 2021	% CUMP	% PARTICIP	OTROS IND	METAS ESTRATÉGICAS AÑO 2021	INGRESOS A SEPT 2021	% CUMP
MATRICULAS NUEVAS	1.046	\$ 99.576.062	3.193	33%	14%		NUEVOS SUSCRIPTORES	\$ 372.202.895	\$ 99.576.062 27%
INDEPENDIZACIONES	617	\$ 58.736.549	1.119	55%	8%		NUEVAS MATRÍCULAS	\$ 176.668.800	\$ 58.736.549 33%
CAMBIO DE MEDIDORES FRENADOS	3.007	\$ 101.493.507			14%		REPOSICIÓN DE MEDIDORES	\$ 412.997.620	\$ 101.493.507 25%
FRAUDES	38	\$ 466.762.180			63%		ACUMULADO	\$ 961.869.315	\$ 259.806.118
VENTA AGUA EN CARROTANQUE		\$ 10.149.134			1%				
VENTA AGUA CRUDA		\$ 455.970			0%				
TOTAL INGRESOS GENERADOS A SEPT 21		\$ 737.173.402							

% PARTICIPACIÓN INGRESOS X MUNICIPIO A SEPTIEMBRE 2021

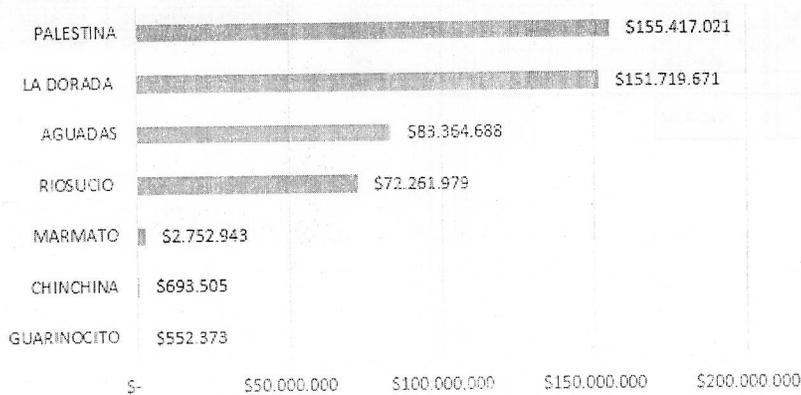


■ DORADA ■ PALESTINA ■ RIOSUCIO

INGRESOS X PROGRAMA A SEPTIEMBRE 2021



INGRESOS FRAUDES A SEPTIEMBRE 2021



9. Proyecto venta de bienes y servicios.

Se realiza la revisión del proyecto de bienes y servicios con los avances realizados a la fecha y se agrega el estudio de la competencia y la matriz de riesgos.

IDEA	PRE - EJECUCIÓN	
Comercialización de Bienes a través de la Factura de Servicios Públicos		<p>CHEC Convenios comerciales: SURA Venta de soa, seguro de vida con anticipo de enfermedades graves y accidentes personales, cuentan con atención las 24 horas a través de una línea 018000, el valor del servicio tomado se financia a través de la factura de la luz. LA PATRIA suscribirse al periódico LA PATRIA por 12 o 18 meses y cancelar sin intereses a través de la factura de energía, la suscripción se solicita en La patria. LA ALUFORJA planes de seguros exequiales con cobertura nacional e internacional y pagarlos a través de la factura. Credisomos: Pago de compras a través de la factura de servicios públicos para la compra de Electrodomésticos, gasodomésticos, doméstica, audio y video, entretenimiento, equipos de cómputo y mejoras localivas en los aliados comerciales establecidos en los Municipios de Manizales, Villamaría, Aranzazu, Aguadas, Chinchiná, Manzanares, Belalcázar, Filadelfia, La Merced, Neira, Pácora, Salamina, San José, Supía, Piosucio, Viterbo, Victoria, Dorada, es un crédito sin codeudor, crea historial crediticio y cuenta con 4 líneas Credisomos tarjeta: Es un cupo para adquirir productos que te permitan el uso y disfrute de los servicios públicos, Crédito rotativo hasta por 12 s.m.l.v, pago a través de la factura de servicios públicos, sin codeudor, tasa de interés del mercado y cuota de administración de \$3.079, crea historial crediticio, plazo hasta 60 meses, cubrimiento de la deuda en caso de fallecimiento, Garantías pagaré en blanco con carta de instrucciones. Credisomos ágil: Es un cupo rotativo sin tarjeta que te servirá para para adquirir productos y servicios autorizados por el programa. Credisomos eco: Es un crédito específico no rotativo para las soluciones solares y carga interna. Credisomos negocios: Es un crédito diseñado para personas naturales o jurídicas que cuenten con instalaciones industriales o comerciales y copropiedades, ofrece un cupo hasta de 270 smrnlv con un plazo hasta 120 meses. https://www.somosgrupoeprn.com/falidos-ofertas/credisomos</p>
	Competencia	<p>BRILLA Medio de Financiación No Bancario para aquellos usuarios con buen comportamiento de pago en su servicio de gas natural, el programa inició financiando la compra de productos gasodomésticos cuando se realizó la transición de pipa a gas natural, poco a poco se fueron explorando otras líneas de negocio y a la fecha hogar ocupa el 60% de las ventas, no se cuenta con el servicio de financiación en dinero ni en cirugías plásticas. Los cupos de cada cliente se establecen por estrato, en algunos meses del año se realiza campañas para aumentar estos montos hasta por \$600.000 pesos, el interés que se cobra al cliente es la tasa de usura, este programa a diferencia de las tarjetas de crédito no tiene cuota de manejo, no penaliza al cliente por realizar abonos a la deuda, no necesita estudio de crédito, no es necesario activarlo de ninguna forma, solo es necesario acercarse al establecimiento comercial de un aliado y presentar las últimas facturas del gas y la cédula en el caso del propietario del inmueble, el arrendatario debe presentar además un codeudor con cupo brilla allí elige el producto que desea adquirir y firma un pagaré y una carta de instrucciones, posteriormente el aliado lleva estos documentos a la empresa GDI y son ellos quienes los revisan y suben esta información en el sistema de brilla para generar actas de pago y facturación, posteriormente se realiza al aliado el pago de los productos en un plazo máximo de 10 días. Los ingresos de Eficax por este</p>

Se realiza énfasis en el programa BRILLA de efigas para el estudio de la competencia debido a su posicionamiento y éxito en el mercado, para lo cual me reuní con la coordinadora comercial del programa y revisamos temas como funcionamiento, ganancias, alcance y estudio de Benchmarking del primer semestre de este año, información que será la base para la proyección de costos y manejo operacional del modelo que vamos a elaborar con el apoyo del Dr. Mauricio Lozano, para lo cual iniciamos construyendo un archivo con la información de plazos, cupos por estrato, tasa de interés y líneas de crédito.



empocaldas
Construyendo juntos tu bienestar

Gobierno de
CALDAS

**PRIMERO
LA GENTE**

Empocaldas empocaldas_oficial

empo@empocaldas.com.co

www.empocaldas.com.co

Nota: Todas las actuaciones expuestas anteriormente se encuentran ajustadas a las labores encomendadas.

Atentamente,


NATALIA ORREGO QUINTERO

C.C: 1053791220

Contratista

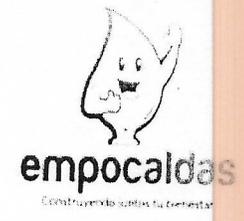
Departamento Comercial

Carrera 23 No: 75 - 82 Manizales -Caldas
 PBX - (+57) (6) 8867080 NIT: 890.803.239-9

EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE CALDAS S.A E.S.P
EMPOCALDAS S.A E.S.P

NIT 890.803.239-9

REGISTRO PRESUPUESTAL
NUMERO 000990



FECHA DE EXPEDICION 2021/09/23
CERTIFICADO DISPON. NRO - 000807
COMPROMISO QUE AMPARA CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS N°232 SEP PRESTAR APOYO EN LOS PROCESOS DE PROMOCION Y SOCIALIZACION DE ALIVIOS FINANCIEROS
BENEFICIARIO ORREGO QUINTERO NATALIA
C.C NRO 1053791220

Con el presente acto administrativo se afecta de manera definitiva, la(s) apropiacion(es) y no serán utilizados con otro fin. (Requisito de perfeccionamiento y anterior a la ejecucion).

RUBRO APROPIACION	DESCRIPCION	VALOR
21010203	HONORARIOS PROFESIONALES	10,493,475
TOTAL REGISTRO PRESUPUESTAL		10,493,475


JOSE OSCAR BEDOYA AGUIRRE
Jefe Sección Presupuesto

PLAZO DE EJECUCION 97 DIAS

