	CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTION COMERCIAL **SUB PROCESO: GESTIÓN CARTERA** **SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**	**CÓDIGO:** GC-C-GC-001 **FECHA VIGENCIA:** 2024-02-20 **VERSIÓN:** 40 **Página 1 de 13**

ROCESO:	Gestión Comercial	**SUB PROCESO:**	Gestión Cartera
TIPO DE PROCESO:	Misional	**RESPONSABLE DEL PROCESO:**	Profesional Especializado III Gestión Cartera
OBJETIVO DEL PROCESO:	Planear y diseñar estrategias de cobro que permitan el recaudo eficiente y oportuno de la cartera morosa de la Empresa, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos misonales de la entidad.		

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 Asignación de muebles e	**PLANEACION DEL PROCESO**	Plan de Trabajo o Plan de Acción del Proceso Políticas institucionales para el cobro a clientes morosos (Procedimiento para la Gestión de Cartera vencida, Instructivo cobro coactivo, Manual de gestión de cartera y procedimiento administrativo de cobro coactivo) Personal competente para la atención de los requerimientos de los Usuarios morosos	Proceso de Planeación Estratégica Suscriptores y/o usuarios morosos Todos los procesos

ELABORÓ: Equipo de trabajo del proceso	**REVISÓ Y APROBO:** Equipo Operativo del Sistema Integrado de Gestión

Proceso Gestión Tecnológica	inmuebles Equipos tecnológicos			
HACER				
Facturació y Recaudo. Sistema de Soluciones Integrales – SOLIN.	Facturación deudores morosos. Ordenes de Suspensión o corte del servicio de Acueducto.	**SUSPENSION Y CORTE DEL SERVICIO**	Boletin de suspesión y corte del servicio	Usuarios morosos
Facturació y Recaudo. Sistema de Soluciones Integrales – SOLIN	Reportes de pago. Ordenes Reinstalación y/o reconexión del servicio de acuedcuto.	**REINSTALACION Y/O RECONEXION**	Boletin de reinstalación y/o reconexión del servicio	Usuarios al dia
Proceso Planeación Estratégica. Facturacion y Recaudo.	Políticas institucionales para el cobro a clientes morosos Instructivo cobro coactivo Reporte mensual de deudores morosos e informe de recaudo	**COBRO PERSUASIVO Y COACTIVO DE CARTERA**	Comunicaciones Escritas (citación cobro persuasivo). Acuerdos de pago – Mandamientos de pago – Medidas cautelares Actuaciones procesales	Usuarios Particulares y Oficiales.
Proceso Planeación Estratégica Gestión Cartera	Manual de gestion cartera y procedimeinto administrativo de cobro coactivo del IBAL SA ESP OFICIAL (resolución 454 de 2019)	**DEPURACIÓN DE CARTERA.**	Acta del comité de normalización de cartera y depuración de la facturación del IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL. Acto administrativo de la oficina	Usuarios Particulares y Oficiales.

Gestión PQR	Visitas técnicas de inspección realizadas a los predios Proyectos de depuración ante el comité de normalización.		de Gestión Cartera Proyecto de castigo de cartera ante el Comité Tecnico Financiero y de Sostenibilidad Contable, de acuerdo a las politicas establecidas en las resoluciones 0263 de 2020 y 454 de 2019	
Proceso Planeación Estratégica	Acto administrativo de cancelación remitido por la oficina de Gestión Matrículas con su respectiva viabilidad	**FORMALIZACION DE LA CANCELACION DEL CONTRATO DE SERVICIO**	Resolución de Cancelación de Matricula.	CLIENTES
Gestión Cartera Gestión PQR	Facturación deudores morosos Cedula del propietario si es otra persona, oficio autorizandolo junto con la cedula del propietario y autorizado Reportes de pago cuota inicial Usuarios residenciales, incluyendo estratos 1 y 2, con el 10% del valor de la deuda. -Usuarios no residenciales, 20% del valor de la deuda.	**ACUERDOS DE PAGO**	Registro **CÓDIGO:**GC-R-GC-006 **ACUERDO y/o CONVENIO DE PAGO** diligenciado y firmado por el usuario	Usuarios
VERIFICAR Y ACTUAR				
Plan de acción.	Plan de Acción de la oficina		Planes de Mejoramiento.	Procesos Gestión Estratégica

Entes de control	Reporte de cartera por edad/uso y estrato al día 30 de cada mes Políticas institucionales de cobro Resolución 454 de 2019 “Por medio de la cual se adopta el manual de gestión de cartera y el procedimiento administrativo de cobro coactivo de la empresa Ibaguereña de Acuedcuto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL. Acuerdos de pago Indicadores de Gestión Indicador CRA 906/2019 – 946/2021 Cobros persuasivos escritos a deudores morosos Ordenes de suspensión y corte del servicio Inicio procesos cobro coactivo	**SEGUIMIENTO Y VERIFICACIÓN DEL PROCESO**	Resultados de Auditorías Internas del SIG. Medición y análisis de indicadores de Gestión. Estrategias de gestión de cobro Notificación incumplimiento acuerdo y/o convenio de pago Orden de ejecución Indicador SF-1.5 Rotación de Cartera de Servicios Públicos en días de pago-RC Auto de suspensión del proceso por suscripción de acuerdo de pago Auto de terminación del proceso por pago de la obligación	Proceso Sistema Integrado de Gestión Superintendecia de Servicios Publicos CRA

	Actas y Actos Administrativos de depuración.			

CRITERIOS Y METODOS DE CONTROL		
DOCUMENTOS ASOCIADOS	**REGISTROS**	**INDICADORES**
Procedimientos: **GC-P-GC-001** PROCEDIMIENTO RECUPERACION DE CARTERA VENCIDA **Instructivos:** **GC-I-GC-001** INSTRUCTIVO COBRO COACTIVO. **Otros:** RESOLUCION NO. 454 DEL 30 DE MAYO DE 2019 (“POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA EL MANUAL DE GESTION CARTERA Y EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE COBRO COACTIVO DE LA EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL SA ESP OFICIAL”) **FORMATOS EXTERNOS** **GC-E-GC-001** Informe SIREC **GC-E-GC-002** Boletín deudores morosos **GC-E-GC-003** Informe exógenca DIAN	**GC-R-GC-001** Informe técnico de cartera **GC-R-GC-002** Visita Gestión Cartera **GC-R-GC-003** Seguimiento Acuerdo de pago **GC-R-GC-004** Mandamiento de pago. **GC-R-GC-005** Citación por correo Notificación mandamiento de pago. **GC-R-GC-006** Acuerdo y/o Convenio de pago **GC-R-GC-007** Notificación personal mandamiento de pago **GC-R-GC-008** Orden de Ejecución. **GC-R-GC-009** Secuestro de un bien inmueble y/o mueble. **GC-R-GC-010** Decreto de avalúo **GC-R-GC-011** Auto que ordena remate **GC-R-016** Suspensión, congelación y/o corte del servicio **GC-R-GC-017** Auto de Embargo. **GC-R-GC-018** Acto Administrativo Depuración valores. **GC-R-GC-019** Terminación Proceso coactivo. **GC-R-GC-020** Cobro coactivo- oficio de cobro **GC-R-GC-021** Notificación incumplimiento Acuerdo y/o convenio de pago. **GC-R-GC-022** Compromiso del tercero garante del	**1.** EFICIENCIA DEL RECAUDO DE CARTERA **2.** REDUCCION CARTERA VENCIDA **3.** ROTACION DE CARTERA VENCIDA **4.** EFICACIA PROCESOS DE COBRO COACTIVO **5.** EFICIENCIA EN LAS SUSPENSIONES DEL SERVICIO **6.** ROTACIÓN CARTERA

CRITERIOS Y METODOS DE CONTROL		
DOCUMENTOS ASOCIADOS	**REGISTROS**	**INDICADORES**
	pago de obligaciones **GC-R-GC-024** Suspensión Proceso **GC-R-GC-025** Respuesta excepciones proceso cobro coactivo **GC-R-GC-029** Requerimiento por cambio de suscriptor **GC-R-GC-030** Notificación Gestión cartera **GC-R-GC-031** Ficha Técnica Comité de Sostenibilidad Contable **GC-R-GC-033** Comunicaciones – reporte al boletín de deudores morosos del Estado **GC-R-GC-034** Cobro persuasivo masivo **GC-R-GC-035** Cobro persuasivo copropietarios **GC-R-GC-036** Cobro coactivo – oficio cobro #2 **GC-R-GC-037** Supervisión a las actividades ejecutadas por los operarios 01 **GC-R-GC-038** Reconexión, activación y/o reinstalación del servicio **GC-R-GC-039** Cobro prejurídico de cartera morosa **GC-R-GC-040** Cobro de cartera sector oficial **GC-R-GC-041** Vinculación de deudor solidario **GC-R-GC-042** Citación para notificación **GC-R-GC-043** Notificación por aviso mandamiento de pago **GC-R-GC-044** Reinicio de proceso cobro coactivo **GC-R-GC-045** Comunicación y/o Aviso Terminacion de Contrato de Condiciones Uniforme **GC-R-GC-046** Acta e Corte Por Terminacion De Contrato De Condiciones Uniformes Por Mora	

CRITERIOS Y METODOS DE CONTROL		
DOCUMENTOS ASOCIADOS	**REGISTROS**	**INDICADORES**
	GC-R-GC-047 Cobro coactivo- acuerdo de pago **GC-R-GC-048** Cobro coactivo- notificación incumplimiento acuerdo de pago	

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, IS0 14001, ISO 45001**
Profesional especializado 03 Profesional especializado 01 Profesional universitario 01 Técnicos adtivos 02 Secretaria General N5 Supervisores de terreno.	Oficina. Equipo de Cómputo. Inmobiliario. Dotación de Oficina Línea Telefónica	Iluminación Adecuada. Alta Ventilación. Espacio. Ergonomía. Bajo nivel de ruido.	Ver Manual del Sistema Integrado de Gestión – Capítulo 4.	Ver Nomograma del Proceso GJ-O-001	Ver Matriz de identificación de requisitos normativos (Anexo 3. Matriz de identificación de requisitos Manual del SIG)

POLÍTICAS DE OPERACIÓN DEL PROCESO

- El proceso de Gestión y Normalización de cartera vencida de la empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P., se adelanta de acuerdo al Manual de Gestión de cartera y el procedimiento administrativo de cobro coactivo, adoptado mediante Resolución No. 454 del 30 de mayo de 2019.

- 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 454 del 30 de Mayo de 2019, Código GC-I-GC-001 - Instructivo de cobro 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 de Cordialidad y Calidad en la Atención al Usuario.

- Todas las actividades para la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado estarán de acuerdo ala Resolución No. 0500 de 29 de diciembre de 2020 “Por medio de la cual se adopta el contrato de Servicios Públicos Domiciliarios”.

CONTROL DE CAMBIOS			
FECHA	**VERSIÓN**	**CAMBIO REALIZADO**	**IMPACTO GENERADO**
	00	• Edición inicial del proceso	
2013-09-23	09	• 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	• 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	• 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”.	
2018-01-18	16	• Se realiza cambio de versión al incluir el formato **GC-R-104** Notificación incumplimiento Acuerdo y/o convenio de pago, el cual no se encontraba en la caracterización.	
2018-08-14	17	• Se actualiza la caracterización al crearse el sub grupo de Gestión Cartera y se ajustan las codificaciones. Se incluye unicamente los documentos propios de Gestión Cartera.	
2018-10-01	18	• Se actualiza la caracterización al incluir el formato GC-R-GC-	

		022 Compromiso del tercero garante del pago de obligaciones	
2019-07-16	19	• Se actualiza la caracterización al incluir los formatos **GC-R-GC-023** Incumplimiento Acuerdo de Pago y **GC-R-GC-024** Suspensión Proceso, **GC-R-GC-025** Respuesta excepciones proceso cobro coactivo, teniendo en cuenta la expedicion de la Resolucion 0454 de fecha 30 de mayo de 2019 , por medio del cual se adopata el Manual de Gestion Cartera y el Procedimiento Adtivo de Cobro Coactivo • Se eliminan los siguientes formatos por ser parte de la actividad de matrículas: **GC-R-GC-012** Acta visita cancelación matricula **GC-R-GC-015** Solicitud cancelación servicio de acueducto. • Se incluyen los siguientes formatos que hacían parte del Proceso Gestión Comercial, estos se encuentran pre impresos y se están implementando con el código anterior: **GC-R-015** Reconexión, activación y/o reinstalación del servicio **GC-R-016** Suspensión, congelación y/o corte del servicio • Se elimina GC-O-GC-002 MANUAL PARA EL COBRO PERSUASIVO Y COACTIVO (RESOLUCIÓN 356 DE 2007) y se incluye MANUAL DE GESTION CARTERA Y PROCEDIMEINTO ADMINISTRATIVO DE COBRO COACTIVO DEL IBAL SA ESP OFICIAL (RESOLUCION NO. 454 DEL 30 DE MAYO DE 2019)	
2019-09-19	20	• Se actualizan las entradas de las actividades del Proceso, de acuerdo a los documentos vigentes del proceso. Se incluyen los siguientes formatos: **GC-R-GC-026** Informe SIREC	

		GC-R-GC-027 Boletín deudores morosos **GC-R-GC-028** Informe exógena DIAN **GC-R-GC-029** Requerimiento por cambio de suscriptor	
2019-10-31	21	• Se actualiza al incluir el formato **GC-R-GC-030** Notificación Gestión cartera	
2020-03-10	22	• Se actualiza la caracterización al incluir el formato **GC-R-GC-031** Ficha Técnica Comité de Sostenibilidad Contable	
2020-06-01	23	• Se actualiza la caracterización al incluir el formato **GC-R-GC-032** Notificación por aviso para destinatario desconocido	
2020-11-18	24	• Se actualiza la caracterización al incluir el formato **GC-R-GC-033** Comunicaciones – reporte al boletín de deudores morosos del Estado	
2021-08-03	25	• Se actualiza al incluir los siguientes formatos: **GC-R-GC-034** Cobro persuasivo masivo **GC-R-GC-035** Cobro persuasivo copropietarios Se modifica el nombre del formato **GC-R-GC-016** Cobro Persuasivo.	
2021-10-26	26	• Se actualiza al incluir el siguiente formato: **GC-R-GC-036** Gestión de Pago	
2021-11-04	27	• Se actualiza al incluir el siguiente formato: **GC-R-GC-037** Supervisión a las actividades ejecutadas por los operarios 01	Dar cumplimiento al plan anticorrupción de la oficina Gestión Cartera y con ello verificar el cumplimiento de las actividades operativas ordenadas y enviadas a terreno con el fin de contribuir al recaudo y reducción de la cartera vencida de la empresa
2021-11-09	28	• Se actualiza al modificar la codificación del formato **GC-R-015** Reconexión, activación y/o reinstalación del servicio, teniendo en cuenta que era un formato pre impreso y se estaban	Dar cumplimiento al SIG en el sentido de actualizar los formatos de actividades desarrolladas por la oficina

		agotando las existencias para actualizarlo.	a los predios a los cuales se les presta el servicio
2022-03-10	29	• Se actualiza al incluir el siguiente formato: **GC-R-GC-039** Cobro prejurídico de cartera morosa	Realizar la gestión de cobro a los usuarios que tienen una cartera superior a 60 meses de mora y no puede ser ejecutada a través de la jurisdicción coactiva, lo cual contribuye a la reducción y recaudo de la cartera vencida de la empresa
2022-03-16	30	• Se verifica y replantea los documentos de entrada y salida del proceso • Se excluyó de la caracterización todo lo relacionado con la actividad de suspensión temporal del servicio por mutuo acuerdo, ya que paso a ser una labor de la oficina de atención al cliente y PQR • Se eliminan loas siguientes formatos: **GC-R-GC-013** Solicitud de suspensión temporal del servicio por mutuo acuerdo. **GC-R-GC-014** Activación del servicio de acueducto • Se modifica la codificación de los siguientes formatos por ser de origen externo: **GC-E-GC-001** Informe SIREC **GC-E-GC-002** Boletín deudores morosos **GC-E-GC-003** Informe exógenca DIAN • Se modifican los indicadores de Gestión del Sub proceso	Actualizar la matriz de caracterización con las funciones y actividades propias del proceso con el fin de cumplir el objetivo de la oficina (gestionar la cartera vencida de la empresa) y no ocuparnos de actividades que no contribuyen al propósito del área, anexo a esto, los indicadores nos permiten medir la gestión y cumplimiento de las metas de la oficina.
2022-08-10	31	• Se modifica el nombre del indicador Rotación de cartera, agregando vencida	Permitirá a la oficina llevar un control mensual de la rotación de la cartera vencida y con este llegar al cumplimiento del indicador anual el

			cual es por disposición de la SSPD
2022-11-21	32	Se elimina el siguiente formato **GC-R-GC-023** Auto Incumplimiento Acuerdo de pago	Eliminar duplicidad de formatos para generar una misma información, de esta manera se da más claridad a la actividad**.**
2023-05-31	33	Se actualiza al eliminar los siguientes formatos: **GC-R-GC-032** Notificación por aviso para destinatario desconocido **GC-R-GC-036** Gestión de Pago Se toma el código 036 para Cobro Persuasivo, ajustando la codificación que se trae.	Claridad en la organización de los documentos eliminando formatos que ya no se estaban usando.
2023-07-13	34	Se actualiza al incluir el formato **GC-R-GC-040** Cobro de cartera sector oficial	Mayor control e información actualizada
2023-09-11	35	Se actualiza al realizar los siguientes cambios en las actividades: 1. Se elimino lo del cobro a clientes corporativos 2. Se ajusto formalizacion en la cancelación de matriculas 3. Se agrego el tema de los acuerdos de pago 4. Se agrego indicador Rotacion de Cartera	informacion actualizada y ajustada a los cambios
2023-09-29	36	Se actualiza al incluir los siguientes formatos: **GC-R-GC-041** Vinculación de deudor solidario **GC-R-GC-042** Citación para notificación **GC-R-GC-043** Notificación por aviso mandamiento de pago **GC-R-GC-044** Reinicio de proceso cobro coactivo	Actualización de parámetros de notificación y mejora en el proceso cobro coactivo.
2023-11-16	37	Se actualiza al incluir el siguiente formato: **GC-R-GC-045** Comunicación y/o Aviso Terminacion de Contrato de Condiciones Uniforme	Informacion actualizada y ajustada a los cambios

2023-12-21	38	Se actualiza al incluir el siguiente formato: **GC-R-GC-046** Acta e Corte Por Terminacion De Contrato De Condiciones Uniformes Por Mora	Cumplimiento normativo
2024-02-07	39	Se actualiza al incluir el siguiente formato: **GC-R-GC-047** Cobro coactivo acuerdo de pago	Documento incorporado al proceso administrativo de cobro coactivo como una forma de suspension de la actuación
2024-02-20	40	Se actualiza al incluir el siguiente formato: **GC-R-GC-048** Cobro coactivo- notificación incumplimiento acuerdo de pago Se modifica el nombre y contenido de los siguientes formatos: GC-R-GC-020 Cobro de cartera morosa cambia a **GC-R-GC-020** Cobro coactivo- oficio de cobro GC-R-GC-036 Cobro Persuasivo cambia a **GC-R-GC-036** Cobro coactivo – oficio cobro #2	Reiniciar el proceso de cobro coactivo en caso de persisitr la mora del suscriptor. Gestión de cobros persuasivos como una forma de dar continuidad a la actuación prejuridica.