
	PROCEDIMIENTO PARA LA INTERVENTORÍA DE CATASTRO DE USUARIOS	Versión: 00
		Fecha: 20-12-2016
		Código: P-GOIC-07
		Página 1 de 6

**PROCEDIMIENTO PARA LA INTERVENTORÍA DE CATASTRO DE USUARIOS
P-GOIC-07**

Versión: 00	Descripción del cambio: Versión Inicial.	
Elaboró: Juan Esteban Gómez	Revisó: Federico Antonio Palacio	Aprobó: Manuel José Gómez Robledo
Cargo:	Cargo:	Cargo:
Fecha: 12 de Diciembre de 2016	Fecha: 20 de Diciembre de 2016	Fecha: 20 de Diciembre de 2016
Firma:	Firma:	Firma:

	PROCEDIMIENTO PARA LA INTERVENTORÍA DE CATASTRO DE USUARIOS	Versión: 00
		Fecha: 20-12-2016
		Código: P-GOIC-07
		Página 2 de 6

1. OBJETO


Realizar seguimiento a la gestión en la comercialización del servicio de Aseo por parte del operador para garantizar la permanencia de los usuarios.

2. ALCANCE

Este procedimiento está delimitado por la supervisión y análisis de la información relacionada con las vinculaciones y desvinculaciones de los suscriptores.


3. DEFINICIONES

No aplica.


	PROCEDIMIENTO PARA LA INTERVENTORÍA DE CATASTRO DE USUARIOS	Versión: 00
		Fecha: 20-12-2016
		Código: P-GOIC-07
		Página 3 de 6

4. DESARROLLO.

Cómo	Responsable	Registro
4.1 REVISIÓN DE LA INFORMACIÓN REMITIDA POR EL OPERADOR		
<p>El procedimiento inicia con la información suministrada por el operador respecto al número de solicitudes de desvinculaciones por traslado a otros operadores y vinculaciones por suscriptores recuperados y nuevos suscriptores, el Jefe de Oficina de Interventoría Comercial mensualmente diligenciará la ficha Seguimiento de aspectos relacionados con la comercialización del servicio F1-GOIC-07.</p>	Jefe de Interventoría Comercial	Seguimiento aspectos relacionados con la comercialización del servicio F1-GOIC-07
4.2 VERIFICACIÓN DE NUEVOS SUSCRIPTORES		
<p>Con el propósito de validar la suscripción nuevos usuarios, el operador incluirá en la relación de nuevos suscriptores, el número de matrícula o cuenta, dirección y/o teléfono, posteriormente el Jefe de Oficina de Interventoría Comercial de manera aleatoria seleccionará algunas matrículas y corroborará la prestación del servicio.</p> <p>Al subir la información de vinculados y desvinculados en la prestación del servicio de aseo en los usuarios del mes anterior debe de traer la información y no ser digitada.</p>	Jefe de Interventoría Comercial	No aplica
4.3 INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA AUDITORÍA		
<p>Evaluated el proceso, se interpretarán y analizarán los resultados que califican la gestión del operador en este aspecto, posteriormente se elaborará el informe respectivo con frecuencia mensual dirigidos a Dirección Operativa EAP y Dirección Comercial del operador.</p>	Jefe de Interventoría Comercial	Reporte Vinculado Reporte desvinculados

	PROCEDIMIENTO PARA LA INTERVENTORÍA DE CATASTRO DE USUARIOS	Versión: 00
		Fecha: 20-12-2016
		Código: P-GOIC-07
		Página 4 de 6

Cómo	Responsable	Registro
<p>En este aspecto el interventor deberá efectuar sus análisis en forma global, es decir, tomando como base los reportes de vinculados y desvinculados tanto de multiservicios y energía.</p> <p>También será incluido en los procedimientos de Interventoría, el análisis de crecimiento de suscriptores discriminado por tipo de usuario (residencial todos los estratos y no residencial todos los usos) y sector (rural u urbano).</p>		
4.4 SOLICITUD DE PLAN DE MEJORAMIENTO		
<p>El operador deberá suscribir un Plan Mejoramiento de acuerdo a las novedades y recomendaciones presentadas en los informes emitidos mensualmente, el cual deberá dirigirse a Dirección Operativa Empresa de Aseo y Dirección Comercial del operador.</p>	Jefe de Interventoria Comercial	Informe de resultados mensual
<p>Realizar Seguimiento a las actividades de mejoramiento que hayan dado lugar el informe mensual.</p>	Jefe de Interventoria Comercial	Informe de resultados mensual
4.5 Técnicas de Medición.		
<p>Indicadores</p> $\text{Eficiencia comercialización} = \left(\frac{\text{Número de usuarios mes actual} - \text{Número de usuarios mes anterior}}{\text{Número de usuarios mes anterior}} \right) \times 100$ <p>Cuando los indicadores arrojen resultados negativos, será necesario que el operador suscriba</p>	Jefe de Interventoria Comercial	

	PROCEDIMIENTO PARA LA INTERVENTORÍA DE CATASTRO DE USUARIOS	Versión: 00
		Fecha: 20-12-2016
		Código: P-GOIC-07
		Página 5 de 6

Cómo	Responsable	Registro
<p>planes de mejoramiento.</p> <p><u>Los gráficos que se deberá presentar:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Movimiento de Suscriptores: Comparativo del número de vinculaciones y desvinculaciones según meses del año • Movimiento de Suscriptores: Comportamiento número de suscriptores por mes y año. 		

5. REGISTRO DE CALIDAD

- Seguimiento aspectos relacionados con la comercialización del servicio.
- Reporte Vinculado
- Reporte desvinculados
- Informe de resultados mensual

6. APENDICE


No aplica.

7. ANEXOS

Anexo 1. Seguimiento aspectos relacionados con la comercialización del servicio, **F1-GOIC-07.**

HISTORIAL DE CAMBIOS

	Descripción del cambio	Fecha
--	------------------------	-------

	PROCEDIMIENTO PARA LA INTERVENTORÍA DE CATASTRO DE USUARIOS	Versión: 00
		Fecha: 20-12-2016
		Código: P-GOIC-07
		Página 6 de 6

Versión		
00	Versión inicial.	20-12-2016