



PLAN DE RECUPERACIÓN DE CARTERA

CÓDIGO: M-GCM-PN-001

Versión: 1.0

Fecha de aprobación: 29/03/2021

San Jose del Guaviare

COPIA CONTROLADA



	GESTIÓN COMERCIAL Y MERCADEO EN SIN Y ZNI	Código:	M-GCM-PN-001
		Fecha de aprobación:	29/03/2021
	Plan de Recuperación de Cartera	Versión:	1.0
		Página:	2 de 11

I. OBJETIVO DEL PLAN

Establecer el plan de recuperación de cartera para la Empresa de Energía Eléctrica del Departamento del Guaviare, ENERGUAVIARE S.A. E.S.P., vigencia 2021, definiendo las actividades a realizar para lograr la eficiente gestión de cobro, recaudo y control de la misma, así como los parámetros para mitigar su deterioro.

II. ALCANCE DEL PLAN

El plan de recuperación de cartera se ejecutará en la vigencia de 2021, de tal manera, que en ENERGUAVIARE S.A. E.S.P. se mejore el recaudo y se cumpla en la medida de las posibilidades con el referente nacional establecido por la SSPD para la rotación de cuentas por cobrar.

III. ARQUITECTURA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA

MISIÓN

Brindar bienestar y desarrollo regional, mediante la prestación del servicio de energía eléctrica, a través de la perspectiva conjunta de nuestros grupos de interés, basados en criterios de calidad, confiabilidad, equidad, sostenibilidad empresarial y el cuidado del medio ambiente

VISIÓN

En 2026 seremos una empresa reconocida por la calidad y continuidad del servicio de energía eléctrica, con innovación tecnológica y capital humano, mediante el eficiente cumplimiento normativo y la aplicación de buenas prácticas que aumenten el valor empresarial.

POLITICA EMPRESARIAL

En ENERGUAVIARE S.A. E.S.P., nos comprometemos a prestar un servicio de energía eléctrica con calidad, confiabilidad y equidad, mediante el cumplimiento normativo, el mejoramiento continuo en el desempeño empresarial, el fortalecimiento del compromiso, las competencias y la seguridad de nuestro capital humano, para mejorar la expectativa del cliente y el valor empresarial; aplicando buenas prácticas para la preservación del medio ambiente



**GESTIÓN COMERCIAL Y MERCADEO
EN SIN Y ZNI**

Plan de Recuperación de Cartera

Código:	M-GCM-PN-001
Fecha de aprobación:	29/03/2021
Versión:	1.0
Página:	3 de 11

OBJETIVOS ESTRATEGICOS

DIRECTRIZ DE LA POLÍTICA	OBJETIVO ESTRATÉGICO	ESTRATEGIAS
En ENERGUAVIARE S.A E.S.P., nos comprometemos a prestar un servicio de energía eléctrica con calidad, confiabilidad y equidad, mediante el cumplimiento normativo	Mejorar los servicios de energía eléctrica con calidad, confiabilidad y equidad, a partir del cumplimiento normativo	<ul style="list-style-type: none"> Fortalecer el sistema eléctrico en aras de garantizar la continuidad y calidad del servicio, bajo las condiciones y parámetros establecidos en la regulación vigente. Generar y conservar de forma sostenible las condiciones técnicas de continuidad y ampliación de la cobertura en la prestación del servicio de energía eléctrica.
	Fortalecer los procesos empresariales relacionados con la prestación del servicio de energía eléctrica a través de los requerimientos normativos y regulatorios	<ul style="list-style-type: none"> Mejorar la infraestructura eléctrica para garantizar la calidad y continuidad del servicio de energía Cumplir oportunamente con los requisitos legales del sector eléctrico colombiano
	Establecer una cultura de innovación hacia la transformación digital empresarial mediante la participación del capital humano.	<ul style="list-style-type: none"> Fomentar la innovación digital en el capital humano de la empresa. Realizar e implementar desarrollos tecnológicos para la optimización de los procesos empresariales
mejoramiento continuo en el desempeño empresarial	Fortalecer el mejoramiento continuo como parte fundamental de la cultura empresarial a través de la implementación de sistemas de gestión	<ul style="list-style-type: none"> Fomentar el pensamiento basados en riesgos. Mejorar continuamente los procesos del SGC, a través de la autoevaluación y evaluación independiente
fortalecimiento del compromiso y las competencias de capital humano	Fortalecer el bienestar y las competencias del capital humano para mejorar el compromiso empresarial a través de la implementación del plan estratégico del talento humano.	<ul style="list-style-type: none"> Fortalecer el clima organizacional y el desarrollo integral del capital humano Fortalecer la toma de conciencia Efectuar seguimiento a las competencias del capital humano
	Aumentar el índice de satisfacción de los usuarios mejorando la atención de sus necesidades y	<ul style="list-style-type: none"> Tramitar las PQRS bajo el principio de la excelencia Promocionar la participación en el mercado no regulado a los grandes clientes



**GESTIÓN COMERCIAL Y MERCADEO
EN SIN Y ZNI**

Plan de Recuperación de Cartera

Código:	M-GCM-PN-001
Fecha de aprobación:	29/03/2021
Versión:	1.0
Página:	4 de 11

mejorar la expectativa del cliente	expectativas. Aumentar el índice de imagen empresarial mediante el fortalecimiento de los procesos de comunicación con los usuarios.	<ul style="list-style-type: none"> Fortalecer los procesos de comunicación con los usuarios, orientados al desarrollo de capacidades para la comprensión de la prestación del servicio de energía eléctrica
Valor empresarial.	Crecer financieramente, mediante la diversificación de los ingresos y el mejoramiento de los indicadores rentísticos	<ul style="list-style-type: none"> Implementar estrategias financieras que permitan la capitalización de la empresa Desarrollar procesos de compra de energía a precios competitivos, a través de los mecanismos del mercado energía mayorista Fortalecer y ampliar los servicios conexos. Implementar estrategias en las actividades de comercialización y distribución de energía para hacer de ENERGUAVIARE una empresa rentable Optimizar la utilización de los recursos Aprovechar las oportunidades financieras, que mejoren la rentabilidad a la empresa

VALORES

VALOR	DEFINICIÓN
Honestidad:	Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia, rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.
Respeto:	Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición
Compromiso:	Soy consciente de la importancia de mi rol como trabajador de ENERGUAVIARE S.A E.S.P y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar
Diligencia:	Cumplo con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del estado
Justicia	Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación



GESTIÓN COMERCIAL Y MERCADEO EN SIN Y ZNI

Plan de Recuperación de Cartera

Código:	M-GCM-PN-001
Fecha de aprobación:	29/03/2021
Versión:	1.0
Página:	5 de 11

Solidaridad

Apoyo mutuo entre los colaboradores para lograr los objetivos empresariales

Responsabilidad:

Cumpla con las obligaciones, deberes y compromisos adquiridos en la empresa

PRINCIPIOS

PRINCIPIOS	DEFINICIÓN
Búsqueda de la excelencia	Nos esforzamos por utilizar al máximo nuestras competencias y desarrollar estrategias para el éxito de las metas a nivel empresarial
Transparencia	Hacemos publica la información para conocimiento de las partes interesadas.
Trabajo en equipo	Desarrollamos actividades compartidas y organizadas para alcanzar metas comunes
Innovación	Aplicamos nuevas ideas, conceptos, métodos, para mejorar el desempeño empresarial

MAPA DE PROCESOS





GESTIÓN COMERCIAL Y MERCADEO EN SIN Y ZNI

Plan de Recuperación de Cartera

Código:	M-GCM-PN-001
Fecha de aprobación:	29/03/2021
Versión:	1.0
Página:	6 de 11

IV. CONTENIDO DEL PLAN

Debido a que en el año 2020, el gobierno nacional decreto estado de emergencia económica, social y ambiental, derivado de la situación que se vive a nivel mundial por la declaración de la enfermedad del coronavirus COVID 19 como pandemia y de las normas decretadas para atender esta situación en la que se le otorgaron una serie de beneficios a los usuarios de los servicios públicos domiciliarios, como el pago diferido, la prohibición para suspender o cortar la energía y para cobrar intereses moratorios entre otras, dejaron como efecto el aumento progresivo en la cartera; a pesar de dicha situación en los últimos dos meses del año logramos estabilizarnos ya que se permitió la realización de suspensiones de servicio, actividad que permitió cumplir con el referente nacional establecido por la SSPD ya que obligo a la gran mayoría de los usuarios con cartera vigente a ponerse al día.

Para el año 2021 La Subgerencia Comercial a través de la Oficina de Cartera presenta el plan de recuperación de cartera el cual busca organizar y poner límites de cumplimiento a las actividades que contribuyan a la identificación, depuración y disminución de la misma.

ACCIONES POR REALIZAR:

- Realizar el análisis de cartera para identificar los casos a trabajar, localización, cartera por edades y montos, verificado su estado en comparación con el mes anterior, si se denota un aumento verificar la causa y buscar las posibles alternativas para contrarrestar este aumento.
- Efectuar el envío de cobros persuasivos y prejurídicos 1, 2 y 3 a los usuarios de San José del Guaviare.
- Efectuar cobros persuasivos y prejurídicos 1, 2 y 3 a localidades para su respectiva entrega y reconexiones de la información.
- Planear con los coordinadores de localidades la realización de visitas técnicas y la recolección de información de los usuarios de dicha localidad, para que terminen su proceso de cobro administrativo y sean seleccionados para ser llevados a mesa técnica para posibles castigos de cartera o inicio de proceso jurídico, se darán directrices para el avance en los procesos de recuperación y hacer seguimiento de los mismos.
- Realizar mesas técnicas de cartera para exponer y tomar decisiones en cuanto al procedimiento aplicable en cada caso, entregar los respectivos soportes ya sea para iniciar cobro jurídico o llevar a comité de saneamiento contable.
 - ✓ Cobros Persuasivos
 - ✓ Cobros Prejurídicos 1
 - ✓ Cobros prejurídicos 2
 - ✓ Cobros prejurídicos 3
 - ✓ Visita técnica
 - ✓ Registro fotográfico
 - ✓ Identificación del predio (imagen satelital)

	GESTIÓN COMERCIAL Y MERCADEO EN SIN Y ZNI	Código:	M-GCM-PN-001
		Fecha de aprobación:	29/03/2021
	Plan de Recuperación de Cartera	Versión:	1.0
		Página:	7 de 11

- ✓ Certificación del predio por el instituto Agustín Codazzi
- ✓ Cámara de comercio vigente si es el caso
- ✓ Factura actual
- ✓ Histórico de la cuenta
- ✓ Captura de pantalla SIEC
- Identificar predios demolidos, abandonados, deshabitados con el fin de que se realice el corte definitivo del servicio conforme al procedimiento establecido por ENERGUAVIARE.SA ESP
- Realizar conciliación cartera con el área financiera mensual
- Presentar al área financiera informe de re facturados, identificando el valor de las modificaciones por concepto, este deberá ser entregado los primeros 4 días de cada mes, de no ser así informar al área financiera las razones y coordinar la fecha posible de entrega.
- Efectuar seguimiento a los acuerdos de pago suscritos con personas jurídicas y naturales
- Generar las actas de suspensiones mensuales a los usuarios en mora, subirlas los resultados de la vista y luego activar los usuarios que solicitaron la reconexión.
- Actualizar el sistema comercial SIEC, de tal forma que la información correspondiente al estado de la cuenta y el estado del proceso de los usuarios corresponda a la realidad.
- Evaluar la gestión y resultados finalizando el año se corroborará que haya una reducción en el porcentaje de la Cartera de no ser así se buscaran las posibles causas y alternativas de mejora, para el próximo año.

TIEMPO DE EJECUCIÓN:

Meses de marzo, abril, mayo, junio, agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre del año 2021

ESTRATEGIAS POR IMPLEMENTAR:

- Integrar a los coordinadores de localidades en el proceso y explicarles la importancia de mantener el control sobre los valores adeudados por los usuarios. (visita a localidades).
- Terminar la implementación de los procesos estipulados en la política de recaudo de cartera, esto cambiara la dinámica de los procesos.
- Estudiar los casos que son más relevantes prioritariamente; estos serían los que llevan más periodos vencidos y el monto es más elevado, procurando llevarlos a mesa técnica, esto nos ayudara a iniciar proceso jurídico o depuración.
- Realizar las suspensiones de servicio mes a mes, procurando que el sistema comercial SIEC, coincida con la realidad, para que no queden usuarios sin suspensión.

	GESTIÓN COMERCIAL Y MERCADEO EN SIN Y ZNI	Código:	M-GCM-PN-001
		Fecha de aprobación:	29/03/2021
Plan de Recuperación de Cartera		Versión:	1.0
		Página:	8 de 11

PARTICIPANTES DEL PLAN DE TRABAJO:

Para el plan de trabajo participara principalmente el personal perteneciente a la oficina de cartera, sin embargo, los coordinadores apoyaran en las actividades a realizarse en los diferentes municipios, para asegurar que se avance exitosamente en la identificación, cobro y recolección de información de los usuarios morosos.

- Técnico 04 localidad retorno
- Técnico 04 localidad libertad
- Técnico 04 localidad calamar
- Técnico 04 localidad concordia
- Profesionales 01
- Profesional 02
- 2 Contratistas técnicos electricistas

RESPONSABLES:

- Profesionales 01
- Profesional 02

RECURSOS NECESARIOS:

- **Humanos:** Participara el subgerente comercial, la profesional 02 cartera, los profesionales 01 cartera y el personal de las localidades, coordinadores y técnicos electricistas.
- **Financieros:** Viáticos y gastos de viaje, para el traslado a las localidades.
- **Materiales:** Actas de visita técnica, combustible, elementos de oficina, impresora multifuncional. (no poseemos impresora multifuncional).
- **Tecnológicos:** Cámara fotográfica, teléfono celular, internet; es de aclarar que actualmente contamos con el internet y teléfono celular.

METAS:

- Reducir el valor de la cartera en un 15% a 31 de diciembre 2021, con respecto al valor de cierre 2020.
- Cumplir con el referente nacional establecido por la SSPD para el indicador rotación de cuentas por cobrar.

	GESTIÓN COMERCIAL Y MERCADEO EN SIN Y ZNI	Código:	M-GCM-PN-001
		Fecha de aprobación:	29/03/2021
Plan de Recuperación de Cartera		Versión:	1.0
		Página:	9 de 11

INDICADORES:

- Indicador de eficiencia recuperación de cartera
(Valor cartera recuperada de la vigencia anterior / valor cartera de la vigencia anterior) * 100
Meta 15%
- Indicador de eficacia
(Número de actividades realizadas/ número de actividades programadas) *100
Meta 100%.
- Indicador regulatorio CREG 072 de 2002, Rotación Cuentas por Cobrar (días)
Este indicador mide la gestión realizada por la Entidad Prestadora para el cobro efectivo de los servicios prestados:

$$\text{Rotación Cuentas por Cobrar} = \frac{\text{Cuentas por Cobrar}}{\text{Ingresos Operacionales}} * 365$$

Meta referente vigente en días establecido por la SSPD.

COPIA CONTROLADA



GESTIÓN COMERCIAL Y MERCADEO EN SIN Y ZNI

Plan de Recuperación de Cartera

Código:	M-GCM-PN-001
Fecha de aprobación:	29/03/2021
Versión:	1.0
Página:	10 de 11

CRONOGRAMA

proceso	ítem	Acciones por realizar	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	septiembre	octubre	noviembre	diciembre	responsable
I D E N T I F I C A C I O N	1	Realizar el análisis de cartera para identificar los casos a trabajar, localización, Cartera por edades y montos, verificado su estado en comparación con el mes anterior, si se denota un aumento verificar la causa y buscar las posibles alternativas para contrarrestar este aumento.											profesional 01 cartera, Elber Moreno, profesional 02 cartera
	2	Realizar conciliación de la cartera con el área financiera.											profesional 01 cartera, Elber Moreno
	3	Presentar al área financiera informe de refacturados, identificando el valor de las modificaciones por concepto, este deberá ser entregado los primeros 4 días de cada mes, de no ser así informar al área financiera las razones y coordinar la fecha posible de entrego.											profesional 01 cartera, Elber Moreno
	4	Actualizar el sistema comercial siec de tal forma que la información correspondiente al estado de la cuenta y el estado del proceso de los usuarios corresponda a la realidad											profesional 01 cartera, Ludy Hernandez
	5	Evaluar los resultados. Finalizando el año se corroborará que haya una reducción en el porcentaje de la cartera, de no ser así se buscarán las posibles causas y alternativas de mejora, para el próximo año.											profesional 01 cartera, profesional 02 cartera
R E C U P E R A C I O N	6	Enviar cobros persuasivos y prejudicados 1, 2 y 3 a los usuarios de San José del Guaviare											profesional 02 cartera
	7	Enviar cobros persuasivos y prejudicados 1, 2 y 3 a localidades para su respectiva entrega y recolecciones de la información. (desplazamiento)	calamar	retorno				libertad	concordia				profesional 02 cartera
	8	Realizar reuniones de Mesa técnica de cartera para exponer los casos y entregar a la secretaria general y jurídica, de tal manera, que se inicie el cobro jurídico, entregar los respectivos soportes											profesional 02 cartera
	9	Efectuar seguimiento y acuerdos de pago realizados con personas naturales y jurídicas											profesional 01 cartera Elber Moreno, profesional
	10	Generar las suspensiones mensuales a los usuarios en mora											profesional 01 Ludy Hernandez
D E P U R A C I O N	11	Identificar medios demolidos, abandonados, deshabilitados con el fin de realizar el corte definitivo del servicio conforme al procedimiento establecido por ENERGUAVIARE, SA ESP											profesional 02 cartera
	12	Realizar mesa técnica de cartera para exponer los casos para llevar a comité de saneamiento contable y entregar los respectivos											profesional 02 cartera



**GESTIÓN COMERCIAL Y MERCADEO
EN SIN Y ZNI**

Plan de Recuperación de Cartera

Código:	M-GCM-PN-001
Fecha de aprobación:	29/03/2021
Versión:	1.0
Página:	11 de 11

1. CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS			
VERSIÓN N°	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FUENTE DE VERIFICACIÓN
1.0	29/03/2021	Creación del documento	Acta de Gerencia N° 070 del 29 de marzo del 2021

COPIA CONTROLADA

	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Firma:			
Nombre:	Magnolia Ayala Solano	William Coy Torres	Dyewiskey Mosquera Palacios
Cargo:	Profesional 02 Jefe de Cartera	Subgerente Comercial y Mercadeo – Líder de proceso	Gerente
Fecha:	03/03/2021	05/03/2021	29/03/2021