

	Comercialización y Atención al Cliente ANALISIS DE LECTURAS Y CONSUMOS	Código: MI1-PR-008
		Versión No: 001

## 1. OBJETIVO

Validar oportunamente las desviaciones significativas de los consumos de acuerdo con las lecturas tomadas en terreno y sus novedades, para garantizar al suscriptor y a la empresa exactitud y veracidad en la liquidación de los consumos facturados.

## 2. ALCANCE

El procedimiento inicia obteniendo de la base de datos del sistema comercial el listado de análisis de lecturas y consumos (después del cargue de la última lectura en el Sistema Comercial), en el cual se encuentra el registro de los clientes con los consumos y novedades a facturar en un determinado periodo, determinando la desviación del consumo con respecto al promedio histórico, continúa con la corrección o confirmación de lecturas y consumos en su totalidad, por parte del rol responsable y termina con la aprobación de la totalidad de los consumos a facturar por parte del Profesional III de Operaciones de cada una de las AGUA's.

## 3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

**SUSCRIPTOR:** Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos (Art. 14 num.31 Ley 142 de 1.994).

**DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS DEL CONSUMO:** Para efectos de lo previsto en el artículo 149 de la ley 142 de 1994, se entenderá por desviaciones significativas, en el período de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones que comparados con los promedios de los últimos seis (6) períodos si la facturación es mensual, sean mayores al 35% para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a 40 m3 y 65% para usuarios con un promedio de consumo menor a 40 m3. En los casos de inmuebles en los que no existan consumos históricos, se seguirá lo establecido en el artículo 1.3.20.6 de la Resolución CRA 151 de 2001. Mientras se establece la causa de desviación del consumo, la persona prestadora determinará el consumo de la forma establecida en los artículos 149 y 146 de la Ley 142 de 1994.

**DUDOSOS:** Suscriptores identificados en el Sistema Comercial con desviación significativa del consumo.

**USUARIO:** Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público domiciliario como propietario del inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio.

## 4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Ley 142 de 1994.

Decreto 302 de 2000 modificado por el Decreto 229 de 2002.

Ley 142 de 1994

Resolución CRA 151 de 2001.

Contrato de Condiciones Uniformes.

## 5. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

### 5.1 GENERALIDADES

Al Sistema Comercial de ACUAVALLE S.A. ESP, en su forma validación de lecturas a criticar FACRLE, tienen acceso los funcionarios responsables de ejecutar las actividades de Análisis de Lecturas y Consumos, de acuerdo a los roles establecidos.

El sistema comercial de acuerdo a los parámetros de Ley y a las políticas de la entidad, establecerá las desviaciones o no de los consumos a facturar, teniendo como base los consumos leídos en terreno, identificándose como ¿S¿ desviación o dudoso y como ¿N¿ no desviación o no dudoso.

Para la ejecución del análisis de lecturas y consumos el funcionario responsable ingresará al Sistema Comercial por medio de la forma FACRLE; analizando, la información allí reportada.

De este análisis resultara un listado de suscriptores que serán entregados a los funcionarios de redes, para que se tomen las relecturas y novedades correspondientes.

El resultado de esta información será nuevamente analizado por el rol responsable tomándose una decisión final en cuanto al consumo a facturar a cada uno de los clientes de la entidad.

La aprobación de los consumos en su totalidad (¿N¿ y ¿S¿) a facturar en cada uno de los municipios estará a cargo del Profesional III de Operaciones de cada una de las AGUA's.

### 5.2. ACTIVIDADES

#### 5.2.1. ACTIVIDAD: VALIDACION LECTURAS A CRITICAR

**RESPONSABLE:** Tecnico Comercial o quien haga sus veces, Profesional III de Operaciones o quien haga sus veces (en el caso que en el municipio no este creado el cargo de Tecnico Comercial)

**DESCRIPCION DE ACTIVIDADES:** el responsable Ingresa al sistema comercial manejado por la entidad, a la forma ¿validación de lecturas a criticar¿, siguiendo la ruta del manual uso del módulo, digitando la información del municipio, mes y periodo.

El sistema arroja los suscriptores a analizar de acuerdo a los parámetros establecidos por la entidad previamente presentando información comercial de cada uno (lecturas, novedades, consumos anteriores, atenciones comerciales, entre otros).

#### 5.2.2. ACTIVIDAD: ANALISIS DE INFORMACION Y TOMA DE DICISIONES

**RESPONSABLE:** Tecnico Comercial o quien haga sus veces, Profesional III de Operaciones o quien haga sus veces (en el caso que en el municipio no este creado el cargo de Tecnico Comercial)

**DOCUMENTOS:** Acta de Visita Técnica, Registro Fotográfico del sistema comercial, otros documentos soporte.

**DESCRIPCION DE ACTIVIDADES:** El responsable del proceso inicia el análisis de información con cada suscriptor que se encuentre en pantalla de la forma ¿validación de lecturas a criticar¿, y toma la decisión de cobro de consumo, toma de relectura en terreno o inicio de investigación por desviación en el consumo, siguiendo los lineamientos de la entidad, indicando el tipo de cobro a ejecutar, utilizando siempre la observación o causal que el analista estime conveniente y que origina el cobro, siguiendo la ruta del manual uso del módulo.

Tipos de cobro parametrizados en el sistema comercial de la entidad:

**-1 ENVÍO A RELECTURA:** Se utiliza cuando la lectura reportada por el lector no está acorde con los consumos facturados en los últimos seis y se necesita corroborar para la toma de decisión de los m3 a facturar.

**1 DIFERENCIA DE LECTURA:** Se utiliza para confirmar las lecturas presentadas (anterior y actual) previa verificación de la lectura actual que se presenta en la fotografía tomada por el lector en terreno y guardada en la forma ACREAT del sistema comercial. O caso contrario corrección de la lectura actual por error previa verificación con la evidencia fotográfica. El sistema factura el consumo resultado de la diferencia de las lecturas.

**2 PROMEDIO USUARIO:** Se utiliza para m3 a facturar en proceso de Investigación por desviación de consumo, funcionamiento anormal del aparato de medida, novedad en aparato de medida que no permite su lectura y conexión domiciliar directa. Al utilizar este tipo de cobro el sistema suma a la lectura anterior el consumo promedio del cliente y toma esta sumatoria como la lectura actual. El sistema factura el consumo promedio del usuario en los últimos 6 meses.

**3 PROMEDIO ESTRATO:** Se utiliza para m3 a facturar, cuando el promedio del usuario no se ajusta a lo requerido en el proceso de Investigación por desviación de consumo, funcionamiento anormal del aparato de medida, novedad en aparato de medida que no permite su lectura y conexión domiciliar directa. Al utilizar este tipo de cobro el sistema suma a la lectura anterior el consumo promedio del estrato socioeconómico en cada municipio (calculado por el sistema comercial). El sistema factura el consumo promedio del estrato socioeconómico que presente el municipio en ese periodo de análisis.

**5 CONSUMO ESTIMADO:** Se utiliza para m3 a facturar, cuando el promedio del usuario y el de estrato socioeconómico no se ajusta a lo requerido en el proceso de funcionamiento anormal del aparato de medida, novedad en aparato de medida que no permite su lectura, conexión domiciliar directa, medidor en laboratorio. Esta estimación debe evidenciarse por un acta de visita al predio o una respuesta administrativa al suscriptor, al utilizar este tipo de cobro el sistema suma a la lectura anterior el consumo estimado que se digite. El sistema factura el consumo estimado por el analista.

**6 COBRO NO MODIFICA LECTURA:** Este tipo de cobro permite facturar un consumo estimado y **NO** cambia la lectura actual, solo se **podrá** utilizar para procesos de Fugas Invisibles, Consumos negativos y Medidor nuevo. El consumo a estimar debe estar evidenciado por un acta de visita técnica o una respuesta administrativa al suscriptor. El sistema factura el consumo estimado por el analista.

### **5.2.3. ACTIVIDAD: CIERRE ANALISIS DE CRITICA INICIAL E IMPRESIÓN DE LISTADO SUSCRIPTORES A RELEER**

**RESPONSABLE:** Tecnico Comercial o quien haga sus veces, Profesional III de Operaciones o quien haga sus veces (en el caso que en el municipio no este creado el cargo de Tecnico Comercial)

**DOCUMENTOS:** Listado en Excel de suscriptores a releer

**DESCRIPCION DE ACTIVIDADES:** Terminado el proceso de análisis con cada uno de los suscriptores con desviación de consumo, e identificados los suscriptores a releer, se da click en ¿cierre de análisis de crítica¿, y se imprime por la forma indicada en el manual uso del módulo, el listado para la actividad de relectura en terreno, editándolo por ruta.

#### 5.2.4. ACTIVIDAD: TOMA DE RELECTURAS EN TERRENO

**RESPONSABLE:** Tecnico Operativo y/o Auxiliar Operativo o quien haga sus veces

**DOCUMENTOS:** Listado en Excel de suscriptores a releer

**DESCRIPCION DE ACTIVIDADES:** El responsable realiza la toma de lectura y novedad de lectura si es el caso en terreno, de los suscriptores que aparecen en el listado entregado por el Tecnico Comercial, diligenciando la totalidad de la información solicitada, de forma legible y ordenada.

#### 5.2.5. ACTIVIDAD: CARGUE DE ARCHIVO DE RELECTURAS EN EL SISTEMA COMERCIAL, PARA PROCESO DE ANALISIS

**RESPONSABLE:** Tecnico Comercial o quien haga sus veces, Profesional III de Operaciones o quien haga sus veces (en el caso que en el municipio no este creado el cargo de Tecnico Comercial)

**DOCUMENTOS:** Listado en Excel de suscriptores a releer diligenciado

**DESCRIPCION DE ACTIVIDADES:** El responsable de la actividad digita la información entregada por el personal operativo en el archivo Excel y se carga en el sistema comercial manejado por la entidad, por la forma indicada en el manual uso del módulo.

#### 5.2.6. ACTIVIDAD: TOMA DE DECISION A SUSCRIPTORES MARCADOS PARA RELECTURA EN TERRENO

**RESPONSABLE:** Tecnico Comercial o quien haga sus veces, Profesional III de Operaciones o quien haga sus veces (en el caso que en el municipio no este creado el cargo de Tecnico Comercial)

**DESCRIPCION DE ACTIVIDADES:** El responsable del proceso inicia el análisis de información con cada suscriptor que se encuentre en pantalla de la forma ¿validación de lecturas a criticar¿, tal como se realizó en el ¿ítem 5.2.2.¿, indicando el tipo de cobro a ejecutar, utilizando siempre la observación o causal que el analista estime conveniente y que origina el cobro, siguiendo la ruta del manual uso del módulo.

Tipos de cobro parametrizados en el sistema comercial de la entidad:

**1 DIFERENCIA DE LECTURA:** Se utiliza para confirmar las lecturas presentadas (anterior y actual) previa verificación de la lectura actual que se presenta en la fotografía tomada por el lector en terreno y guardada en la forma ACREAT del sistema comercial. O caso contrario corrección de la lectura actual por error previa verificación con la evidencia fotográfica. El sistema factura el consumo resultado de la diferencia de las lecturas.

**2 PROMEDIO USUARIO:** Se utiliza para m3 a facturar en proceso de Investigación por desviación de consumo, funcionamiento anormal del aparato de medida, novedad en aparato de medida que no permite su lectura y conexión domiciliar directa. Al utilizar este tipo de cobro el sistema suma a la lectura anterior el consumo promedio del cliente y toma esta sumatoria como la lectura actual. El sistema factura el consumo promedio del usuario en los últimos 6 meses.

**3 PROMEDIO ESTRATO:** Se utiliza para m3 a facturar, cuando el promedio del usuario no se ajusta a lo requerido en el proceso de Investigación por desviación de consumo, funcionamiento anormal del aparato de medida, novedad en aparato de medida que no permite su lectura y conexión domiciliar directa. Al utilizar este tipo de cobro el sistema suma a la lectura anterior el consumo promedio del estrato socioeconómico en cada municipio (calculado por el sistema comercial). El sistema factura el consumo promedio del estrato socioeconómico que presente el municipio en ese periodo de análisis.

**5 CONSUMO ESTIMADO:** Se utiliza para m3 a facturar, cuando el promedio del usuario y el de estrato socioeconómico no se ajusta a lo requerido en el proceso de funcionamiento anormal del aparato de medida, novedad en aparato de medida que no permite su lectura, conexión domiciliar directa, medidor en laboratorio. Esta estimación debe evidenciarse por un acta de visita al predio o una respuesta administrativa al suscriptor, al utilizar este tipo de cobro el sistema suma a la lectura anterior el consumo estimado que se digite. El sistema factura el consumo estimado por el analista.

**6 COBRO NO MODIFICA LECTURA:** Este tipo de cobro permite facturar un consumo estimado y **NO** cambia la lectura actual, solo se **podrá** utilizar para procesos de Fugas Invisibles, Consumos negativos y Medidor nuevo, la observación dependiendo a la causa. El consumo a estimar debe estar evidenciado por un acta de visita técnica o una respuesta administrativa al suscriptor. El sistema factura el consumo estimado por el analista.

**7 COBRO LECTURA CRÍTICA:** Este tipo de cobro permite facturar la ¿relectura¿ reportada por el técnico operativo de cada seccional, al ser utilizado el sistema toma la relectura cargada mediante UPFILE como lectura actual (verificar que la ser utilizado este tipo de cobro el consumo este acorde a lo deseado a facturar). El sistema factura el consumo resultante de la diferencia de las lecturas anterior y actual (relectura tomada) el sistema en este caso toma además la novedad de la relectura si la tiene y factura de acuerdo a la parametrización del sistema, novedades 2, 3, 4 y 5 factura promedio del usuario sin tener en cuenta la relectura.

#### **5.2.7. ACTIVIDAD: CIERRE ANALISIS DE CRITICA**

**RESPONSABLE:** Tecnico Comercial o quien haga sus veces, Profesional III de Operaciones o quien haga sus veces (en el caso que en el municipio no este creado el cargo de Tecnico Comercial)

**DESCRIPCION DE ACTIVIDADES:** Terminado el analisis y tomadas todas las decisiones se da click en ¿CIERRE DE ANALISIS DE CRITICA¿ en la forma FACRLE siguiendo la ruta indicada en el manual uso del módulo.

#### **5.2.8. ACTIVIDAD: ANALISIS GENERAL DE CONSUMO FINAL A LIQUIDAR**

**RESPONSABLE:** Tecnico Comercial o quien haga sus veces, Profesional III de Operaciones o quien haga sus veces (en el caso que en el municipio no este creado el cargo de Tecnico Comercial)

**DESCRIPCION DE ACTIVIDADES:** Generar el reporte 105 por la forma FOREPO del sistema comercial manejado por la entidad, listado que se guarda en formato excell , este reporte muestra el consumo a facturar de cada suscriptor y la decision tomada en el proceso de analisis, con este se revisan las decisiones o consumos y se identifica si se debe realizar modificaciones finales, en esta actividad se deben revisar los consumo de 0 a 10 m3 que NO salieron a critica, los consumos altos, consumos bajos, consumos negativos entre otros.

#### **5.2.9. ACTIVIDAD: NUEVOS CLIENTES DUDOSOS A ANALIZAR IDENTIFICADOS EN EL LISTADO GENERAL DE CONSUMOS A FACTURAR**

**RESPONSABLE:** Tecnico Comercial o quien haga sus veces, Profesional I Facturación, Recaudo y Cartera o quien haga sus veces

**DESCRIPCION DE ACTIVIDADES:** Si el analista del AGUA, identifica clientes para cambio de decisión por m3 a aplicar los digita en un archivo Excel (solamente los codigos de contrato o suscriptor) y los envían por medio de correo electrónico al Profesional I del Dpto. de Facturación, Recaudo y Cartera.

El profesional I de Facturación, Recaudo y Cartera Ingresa al sistema comercial y carga el archivo por la forma ¿UPFILE¿,

siguiendo la ruta indicada en el manual uso del módulo e informa al analista para que prosiga con el procedimiento.

El analista del AGUA, ingresa a la forma ¿validación de lecturas a criticar¿ e inicia el proceso nuevamente de toma de decisiones tal como se realizó en el punto 5.2.2. (este proceso se realiza para cada suscriptor que se encuentre en esta pantalla y que fue solicitado se colocara nuevamente como dudoso).

#### **5.2.10. ACTIVIDAD: CIERRE ANALISIS DE CRITICA**

**RESPONSABLE:** Tecnico Comercial o quien haga sus veces, Profesional III de Operaciones o quien haga sus veces (en el caso que en el municipio no este creado el cargo de Tecnico Comercial)

**DESCRIPCION DE ACTIVIDADES:** Terminado el análisis y tomadas todas las nuevas decisiones se da clic en ¿CIERRE DE ANALISIS DE CRITICA¿ siguiendo la ruta indicada en el manual uso del módulo.

#### **5.2.11. ACTIVIDAD: GENERAR Y GUARDAR REPORTE DE ANALISIS DE CONSUMO FINAL**

**RESPONSABLE:** Tecnico Comercial o quien haga sus veces, Profesional III de Operaciones o quien haga sus veces (en el caso que en el municipio no este creado el cargo de Tecnico Comercial)

**DESCRIPCION DE ACTIVIDADES:** Generar el reporte FOREPO 105, listado que se guarda en formato excell , este reporte muestra el consumo a facturar de cada suscriptor y la ultima decision tomada, seguidamente se reporta mediante correo electronico o mensaje al Profesional III de Operaciones del AGUA, sobre la culminacin del proceso de analisis de lecturas y consumos para su revision y aprobaciòn.

#### **5.2.12. ACTIVIDAD: APROBACION DE ANALISIS DE CONSUMO POR PARTE DEL PROFESIONAL III DE OPERACIONES**

**RESPONSABLE:** Profesional III de Operaciones.

**DESCRIPCION DE ACTIVIDADES:** Terminado el proceso de análisis de lecturas y consumos el Profesional III de Operaciones, ingresa al sistema comercial y genera el reporte FOREPO 105 donde puede verificar y analizar las decisiones tomadas por el responsable del proceso de análisis y los consumos a facturar y si es el caso autorizará nuevas decisiones si lo estima conveniente, para lo cual se debe solicitar al Dpto. de Facturación, Recaudo y Cartera con las justificaciones los clientes a colocarse nuevamente en estado ¿S¿ para cambio de decisión en su facturado de m3 en el municipio.

Terminado nuevamente el proceso por parte del Técnico Comercial, el Profesional III de Operaciones procederá a validar los consumos a facturar, ingresando al sistema comercial en la forma FOREPO generando el reporte 250, el cual le presentará información de consumos a facturar totales, los tipos de cobro, y el histórico de consumos de ese ciclo, entre otros datos.

Finalmente, el Profesional III de Operaciones ¿APRUEBA¿ los consumos a facturar ingresando a la forma FAAPCRI ¿Aprobacion de crítica por periodo¿ digitando en la forma el ciclo, año, mes y periodo. Siguiendo el manual del usuario del sistema.

#### **5.2.13 DEPURAR NOVEDADES DE LECTURA IDENTIFICADAS EN ANÁLISIS DE LECTURAS Y CONSUMOS**

**RESPONSABLE:** Profesional III de Operaciones, Técnico Comercial, Auxiliar Administrativo o quien haga sus veces

**DOCUMENTOS:** Archivo en formato Excel del análisis de lecturas y consumo medio magnético, documentos que acompañan a los procedimientos comerciales establecidos

**DESCRIPCION:** El analista de la crítica, terminado el procedimiento de análisis de lecturas y consumos, y con el último reporte FOREPO 105 y el reporte inicial de lecturas y novedades tomadas por la empresa encargada de la toma de lecturas, realizar procedimiento y generación de tramites según sea el caso:

- Novedad 3, Novedad 4: Procedimiento retiro de medidor y envío a laboratorio, procedimiento de reposición por antigüedad del equipo o reposición por estado de ilegibilidad del medidor
- Novedad 1, Novedad 6: Procedimiento Defraudación de Fluidos.
- Novedad 5, Novedad 8, Novedad 11, Novedad 13, Novedad 14: Notificar al suscriptor, realizar reparaciones y correcciones pertinentes.
- Novedad 2: Notificar al suscriptor de la instalación del medidor de agua potable.
- Novedad 15: verificar en terreno si existe predio con conexión clandestina y adelantar procedimiento de defraudación de fluidos.
- Novedad 18: verificar en terreno y realizar las correcciones necesarias en ruta y orden del cliente, reportando al Departamento los cambios.
- Novedad 19: verificar en terreno el estado de suministro del cliente ya que esta novedad nos indica que es un predio cortado y la vivienda se encuentra habitada, si es necesario adelantar procedimiento de defraudación de fluidos.
- Novedad 20: Revisar tarifa, verificar si es reporte de suscriptor comercial que se encuentra como residencial e iniciar el debido proceso.
- Novedad 7, 9, 10 y 12 verificar mediante acta de visita técnica la prestación del servicio.

El Profesional III de Operación AGUA, informará en archivo Excel las acciones ejecutadas en terreno anteriormente descritas, el cual debe ser enviado vía correo electrónico al Profesional IV del Departamento de Facturación, Recaudo y Cartera con copia al Profesional II del Departamento de Facturación, Recaudo y Cartera.

Los consumos cero (0) que queden al final de la realización del análisis de la crítica deben estar debidamente soportados por la novedad de desocupado o suspendido, previa verificación en terreno por el funcionario de redes. (reporte FOREPO 105)

Programar la realización del censo de consumos de 0 a 5 metros cúbicos de forma mensual o de forma trimestral (si son repetitivos los clientes), a través del trámite comercial asignado, para tener control sobre la disminución de los consumos, una vez actualizada la base de datos al cien por ciento se verificará y justificaran únicamente los nuevos usuarios que ingresen a este rango. Este censo debe ser enviado en formato Excel al Profesional IV del Departamento de Facturación, Recaudo y Cartera con copia al Profesional II del Departamento de Facturación, Recaudo y Cartera.

#### **5.2.14. ACTIVIDAD: SEGUIMIENTO Y AUDITORIAS ALEATORIAS**

**RESPONSABLE:** Profesional IV, Profesional II y Profesional I de Facturación, Recaudo y Cartera,

**DOCUMENTOS:** Reportes sistema comercial consumos facturados

**DESCRIPCION DE ACTIVIDADES:** Al finalizar el mes y con las estadísticas generadas por el sistema comercial, el Profesional IV del Dpto. de Facturación, Recaudo y Cartera, realizará seguimiento a los consumos facturados teniendo en cuenta las metas propuestas en la vigencia.

El Profesional II de Facturación, Recaudo y Cartera, realizara seguimiento y auditoria aleatoria de forma mensual a los consumos facturados en el Análisis de Lecturas y Consumos y el cumplimiento al debido procedimiento establecido,

consumos bajos y sus observaciones, novedades de lectura, consumos estimados, investigaciones por desviación de consumo, ajustes a la facturación, entre otros; solicitando las evidencias de las decisiones tomadas si es el caso o desplazándose al sitio para su verificación, todo enmarcado en el debido procedimiento que se debe realizar, en cada una de las AGUA`s, informando su resultado al Profesional IV de Facturación, recaudo y cartera .

El Profesional I de Facturación, Recaudo y Cartera, realizara seguimiento al cumplimiento del debido procedimiento en cuanto a la de depuración de novedades de lectura reportadas por la empresa encargada de la toma de lectura y analizadas en el proceso de crítica, informando su resultado al Profesional IV de Facturación, recaudo y cartera.

5.2.15. ACTIVIDAD: ARCHIVAR

- 
- **RESPONSABLE:** Auxiliar Administrativo AGUAS, o Tecnico Comercial en el caso de los municipios en los cuales no se tenga Auxiliar Administrativo o quienes hagan sus veces
- 
- **DOCUMENTOS:** Listado en formato Excel diligenciado por el personal operativo, otros documentos soporte utilizados en la toma de decisiones, actas de visita técnica, documentos investigación por desviación de consumo.
- 
- **DESCRIPCION DE ACTIVIDADES:** Terminado el proceso se archivará de acuerdo a lo normado los documentos soporte que hicieron parte de las decisiones tomadas, por cada periodo.
- 
- En el equipo de cómputo debe quedar una carpeta identificada por mes con todos los documentos y reportes generados para la toma de decisiones.

6. CONTROL DE CAMBIOS

7. CONTROL DE EMISIÓN DEL DOCUMENTO

Elabora	Revisa	Aprueba
Golda Lucy Benavides Caicedo PROFESIONAL IV GESTION SERVICIO AL CLIENTE (E)	Diego Arbelaez Gutierrez PROFESIONAL IV - DPTO FACTURACION, RECAUDO Y CARTERA	Jhuliana Garzon Bejarano SUBGERENTE COMERCIAL