1. OBJETIVO

Mantener la información relevante y precisa actualizada de los usuarios en la Entidad reflejando con precisión la realidad actual y facilitando la gestión y el análisis de los datos.

2. ALCANCE

Aplica para los lineamientos que se lleven a cabo desde el acercamiento del usuario con la Entidad por los diferentes medios de comunicación, se realiza el debido proceso de recolección de los, finalizando con la actualización.

3. RESPONSABLES

Auxiliar Administrativo Comercial	• Funcionario responsable en interactuar directamente con los clientes, atendiendo sus consultas, proporcionando información sobre productos o servicios, procesando pedidos, gestionando reclamaciones y garantizando un servicio de calidad. • Brindar la trazabilidad de la gestión de archivos y documentos de los PQRSD, provenientes de los diferentes medios de comunicación establecidos por la Entidad.
Auxiliar Administrativo Facturación	• Registrar en el sistema de facturación que posea la empresa (manual o sistematizado) previa autorización del subgerente administrativo, financiero y comercial, las novedades, modificaciones o correcciones a que haya lugar, después de haberse dado trámite correspondiente a las peticiones, quejas y recursos presentados por los usuarios. • Verificar y digitar los reportes, la lectura de los micromedidores de los usuarios de acuerdo con los datos reportados.

4. DEFINICIONES / TERMINOLOGÍA

Auxiliar Administrativo	Hace la referencia a un cargo o puesto laboral que tiene como tarea el desarrollo de varias actividades propias de la administración de la empresa.
Base de datos	Es una colección estructurada y organizada de datos que se almacenan y se gestionan de manera sistemática.
Estrato	Clasificación de los inmuebles residenciales y comerciales que adquieren los servicios públicos.
Factura	Documento de carácter mercantil que indica una compraventa de un bien o servicio y que, entre otras cosas, debe incluir toda la información de la operación.
Nomenclatura	Es un procedimiento que permite determinar sobre el terreno la ubicación de una parcela o de una vivienda.
Propietario	Quien tiene la propiedad de una cosa, especialmente de un bien inmueble.
Software SYSMAN	Software encargado de proporcionar un entorno de ejecución y gestión para los programas de aplicación de la Entidad, incluye los módulos de operaciones y de funcionamiento respectivos.
Suscriptor	Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos.
Usuario	Es una persona o entidad que utiliza los servicios proporcionados por empresas u organizaciones del sector

	público. Estos servicios públicos suelen ser esenciales para el bienestar y la calidad de vida de las personas, y están destinados a satisfacer necesidades básicas y colectivas de la sociedad.

5. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- La actualización de datos del usuario deberá realizarse únicamente previa validación de la identidad del solicitante y de los documentos soporte requeridos por la Entidad.
- La solicitud podrá ser presentada por el propietario, suscriptor, usuario autorizado o arrendatario, siempre que aporte los documentos que acrediten su relación con el inmueble o con la cuenta contrato, según corresponda.
- Toda modificación de datos deberá contar con soporte documental suficiente, el cual deberá conservarse de forma física o digital como evidencia del trámite realizado.
- No se realizará actualización de datos cuando la información aportada presente inconsistencias, documentos incompletos, ilegibles, vencidos o cuando no sea posible validar la titularidad o relación del solicitante con el inmueble.
- La actualización de la información deberá registrarse en el software o sistema de información comercial vigente de la Entidad, garantizando trazabilidad del cambio realizado, fecha de actualización y funcionario responsable.
- La información personal del usuario deberá ser tratada conforme a la Política de Tratamiento de Datos Personales de la Entidad y la normatividad vigente en materia de protección de datos.
- Cuando la actualización de datos implique modificaciones que afecten la facturación, la identificación del suscriptor, la nomenclatura o la titularidad del servicio, el trámite deberá surtirse conforme a los lineamientos comerciales y documentales definidos por la Entidad.
- Los canales habilitados por la Entidad para la recepción de solicitudes de actualización de datos deberán garantizar la correcta recepción, validación y conservación de la información aportada por el usuario.

6. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

No	ACTIVIDAD (QUE)	DESCRIPCIÓN (COMO)	RESPONSABLE (QUIEN)	REGISTRO
1	Autenticar del usuario	El usuario se acerca a la oficina o por vía telefónica o WhatsApp o correo electrónico, solicita la información de lo que se requiere para hacer el cambio. Se realizar el aseguramiento de que el usuario sea el propietario o es un arrendatario de manera segura antes de permitir que actualice sus datos. Esto generalmente implica el uso de sesiones, tokens de acceso u otros métodos de autenticación.	Auxiliar Administrativo Comercial	Documentación del Usuario Soporte Digital SYSMAN
2	Solicitar de la documentación del usuario	Se lleva un registro de la actualización de datos, incluyendo la fecha, la hora y la identificación del usuario que realizó la actualización. Esto es útil para fines de auditoría y seguridad. Si es necesario, notifica al usuario que la actualización se ha realizado	Auxiliar Administrativo Comercial	Documentación del Usuario Soporte Digital SYSMAN

		con éxito y muestra los datos actualizados en la interfaz de usuario. Se le informa que la documentación requerida es: Carta u oficio solicitando el cambio, certificado de libertad vigente no mayor a treinta días, certificado de nomenclatura, copia de la cédula y copia del último recibo del servicio de agua.		
3	Cambiar datos del usuario	Se efectúa el registro de los cambios de la información, la actualización se procede en el Software SYSMAN después de hacer el cierre.	Auxiliar Administrativo Comercial	Documentación del Usuario Soporte Digital SYSMAN

PUNTO DE CONTROL

3. Registro de los datos al Software SYSMAN. Determinar quién realizó el diligenciamiento, fecha, usuario y servidor público.

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Ley 142 de 1994. Régimen de los Servicios Públicos Domiciliarios
Ley 1581 de 2012. Protección de Datos Personales
Ley 1266 de 2008. Disposiciones generales del hábeas data y manejo de la información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países
Resolución CRA 943 de 2021. Compilación regulatoria general de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo
Contrato de Condiciones Uniformes de la Entidad, versión vigente
Política de Tratamiento de Datos Personales de la Entidad, versión vigente
NTC-ISO 9001:2015. Sistema de gestión de la calidad – Requisitos

8. ANEXOS

Canales de Comunicación (Celular, WhatsApp, Correos Institucionales)
Documentación del Usuario
Software SYSMAN

ELABORÓ	NATURALEZA DEL CAMBIO	VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN
Gladys Jackelinne Pacheco Martínez	Procedimiento inicial	01	14/03/2023
Andrew Masami Asakura Garcia	Cambio de logo, actualización de contenido y responsables de elaboración, revisión y aprobación	02	02/01/2024
Andrew Masami Asakura Garcia	Inclusión del Logo ICONTEC / MIPG y ajuste de Pie de Página / Ajuste de contenido	03	26/08/2024
Andrew Masami Asakura Garcia	Actualización del Correo Corporativo	04	01/04/2025

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Andrew Masami Asakura Garcia	Nombre: Gladys Jackelinne Pacheco Martínez	Nombre: Diana Katherine Hurtado Figueredo
Cargo: Profesional SIG	Cargo: Auxiliar Administrativa Comercial	Cargo: Subgerente General Administrativo
Firma:	Firma:	Firma: