1. OBJETIVO

Describir las actividades necesarias para tramitar la solicitud realizada por el cliente que desea cambiar su comercializador de energía a ESSA.

2. ALCANCE

Inicia con contactar al prospecto de cliente o usuario y finaliza al enviar la carta de bienvenida adjunta a la primera factura del servicio de energía eléctrica del cliente con ESSA.

3. DEFINICIONES

Actividad de Comercialización de Energía Eléctrica: Actividad que consiste en la compra de energía eléctrica en el mercado mayorista y su venta a los usuarios finales, bien sea que esa actividad se desarrolle o no en forma combinada con otras actividades del sector eléctrico.

ASIC: (Administrador del Sistema de Intercambios Comerciales). Dependencia del Centro Nacional de Despacho que hacen cumplir las Leyes 142 y 143 de 1994, encargado del registro de fronteras comerciales, de los contratos de energía a largo plazo; de la liquidación, facturación, cobro y pago del valor de los actos, contratos, transacciones y en general de todas las obligaciones que resulten por el intercambio de energía en la bolsa, para generadores y comercializadores; de las Subastas de Obligaciones de Energía Firme; del mantenimiento de los sistemas de información y programas de computación requeridos; y del cumplimiento de las demás tareas que sean necesarias para el funcionamiento adecuado del Sistema de Intercambios Comerciales (SIC). (Fuente: R. CREG-071-2006; Art. 2)

Cliente de OTC: Cliente de otro comercializador

Comercializador de energía: Persona natural o jurídica que comercializa electricidad, bien como actividad exclusiva o en forma combinada con otras actividades del sector eléctrico.

Equipos de medida: Medidor y Transformadores de Corrientes (CT's) y Transformadores de Potencia (PT's) para la medición y protección de la conexión.

Frontera Comercial: Son fronteras comerciales los puntos de entrega de energía neta de los generadores; de conexión al sistema de transmisión nacional, regional o local; de consumo de alumbrados públicos; usuarios no regulados y usuarios regulados atendidos por un comercializador diferente al de su mercado de comercialización; y puntos de consumos auxiliares de generadores. El punto de conexión de generadores y comercializadores a las redes del Sistema de Transmisión Nacional, a los Sistemas de Transmisión Regional y a los Sistemas de Distribución Local. Sólo define el punto de medición, pero no la responsabilidad por las pérdidas en los sistemas de transmisión y distribución. Así, cada agente participante del mercado mayorista puede tener uno o más puntos de frontera comercial.

Fronteras que agrupen varios usuarios: Frontera de Comercialización para Agentes y Usuarios agrupados en una misma medida que deben cumplir para su cambio de comercializador lo establecido en el artículo 14 y 59 de la R. CREG 156 de 2011.

Mercado: Son los diferentes consumidores reales y potenciales del producto.

Mercado de Energía Mayorista (MEM): Es el Conjunto de sistemas de intercambio de información entre generadores y comercializadores de grandes bloques de energía eléctrica en el sistema interconectado nacional, para realizar contratos sobre cantidades y precios definidos, con sujeción al Reglamento de Operación y demás normas aplicables. (Fuente: R. CREG-086-1996; Art. 1)

OR: Operador de Red

Producto: Es el resultado tangible o intangible que se da como consecuencia de la oferta y de acuerdo a la tendencia de la demanda de la empresa con el fin de satisfacer las necesidades de los clientes.

Servicio: Actividades que buscan responder a las necesidades de un cliente

XM: Compañía de expertos en Mercados.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Resolución CREG-156 de 2011
Resolución CREG 157 de 2011

Resolución CREG-108 de 1997
Resolución CREG-038 de 2014

5. DESARROLLO

No.	Tarea	Responsable	Método de control	Documentos
5.1.	**Analizar potencial del prospecto cliente/ usuario.**	El Técnico o Profesional 2, 1 del Área de Gestión Comercial Equipo de Trabajo Mercadeo y Ofertas Rol Ejecutivo.	NA	NA
5.1.1	**Solicitar información de cliente/usuario:** Solicitar por correo electrónico al Profesional 1 del Área de Gestión Comercial Equipo de Trabajo Comercial T&D Rol Transporte de Energía la información disponible en XM del prospecto de cliente/usuario.	El Técnico o Profesional 2, 1 del Área de Gestión Comercial Equipo de Trabajo Mercadeo y Ofertas Rol Ejecutivo	Correo electrónico	NA
5.1.2	**Contactar al prospecto de cliente/usuario:** Realizar el acercamiento con el prospecto de cliente o usuario, y solicitar al	El Técnico o Profesional 2, 1 del Área de Gestión Comercial Equipo de Trabajo	Correo electrónico	NA

No.	Tarea	Responsable	Método de control	Documentos
	cliente el estado de cuenta con el comercializador actual.	Mercadeo y Ofertas Rol Ejecutivo		
5.1.3	**Analizar potencial según el consumo del prospecto de cliente/usuario**: Con los insumos recibidos en 5.1.1 y 5.1.2 se determinará la oferta que realizará ESSA al prospecto de cliente/usuario. Si el cliente no cuenta con cartera morosa en OTC continúe con el ítem 5.2, en caso contrario continúe ítem 5.1.4.	El Técnico o Profesional 2, 1 del Área de Gestión Comercial Equipo de Trabajo Mercadeo y Ofertas Rol Ejecutivo	Correo electrónico	NA
5.1.4	**Viabilizar la compra de cartera de OTC:** El Profesional 4 del Área de Gestión Comercial Equipo de Trabajo Mercadeo y Ofertas enviará la información resultante del análisis realizado en el ítem 5.1.2 y 5.1.3 para que el Profesional 4 del Área de Gestión Comercial Equipo de Trabajo Operación Comercial analice la viabilidad y	El Profesional 4 del Área de Gestión Comercial Equipo de Trabajo Operación Comercial	Correo electrónico	NA

No.	Tarea	Responsable	Método de control	Documentos
	conveniencia de ESSA en la compra de cartera del prospecto de cliente/usuario a OTC.			
5.2	**Remitir la oferta de ESSA al prospecto de cliente/usuario:** Realizar la oferta formal al cliente/usuario ante la persona jurídica o natural, junta directiva, asamblea, consejo de administración o ente competente de la toma de decisión sobre el cambio de comercializador de servicio de energía eléctrica. **Nota:** Si se define que el cliente/usuario se traslada con deuda en la oferta que presente Mercadeo y Ofertas deberá informarse dicha condición y "compromiso de pago".	El Técnico o Profesional 2, 1 del Área de Gestión Comercial Equipo de Trabajo Mercadeo y Ofertas Rol Ejecutivo	Correo electrónico	NA
5.3	**Recibir la carta de intención de cambio de comercializador:** El cliente debe enviar una carta al actual comercializador y a	El Técnico o Profesional 2, 1 del Área de Gestión Comercial Equipo de	Correo electrónico	NA

No.	Tarea	Responsable	Método de control	Documentos
	ESSA, mediante la cual manifiesta su deseo de ser atendido por ESSA como su Comercializador en el Mercado Regulado, posteriormente se remite por correo electrónico la carta al Profesional 1 del Área Gestión Comercial Equipo de Trabajo Comercial T&D Rol Transporte de Energía, quien continúa con el proceso del ítem 5.8.	Trabajo Mercadeo y Ofertas Rol Ejecutivo		
5.4	**Determinar el pago de la compra de cartera a OTC:** Según consenso que se realice con el OTC del cliente, definir la modalidad del pago de la cartera, bien sea por cruce de peajes o por consignación directa. • Si es por cruce de peajes el Profesional 1 del Área Gestión Comercial Equipo de Trabajo Comercial T&D Rol Transporte	El Profesional 4 del Área de Gestión Comercial Equipo de Trabajo Mercadeo y Ofertas	Correo electrónico	NA

No.	Tarea	Responsable	Método de control	Documentos
	de Energía gestionará el pago con el aval del Jefe de Área Gestión comercial. • Si es por consignación directa el Profesional 4 del Área de Gestión Comercial Equipo de Trabajo Mercadeo y Ofertas, gestionará el pago con el aval del Jefe de Área Gestión Comercial.			
5.5	**Verificar propiedad de los equipos de medida:** Preguntar al Cliente si el sistema de medida con el que cuenta es de su propiedad o del otro comercializador; y si llegado el caso requiere cambio de dicho sistema informarle: Si el medidor no es propiedad del cliente, así como los PT´s y	El Técnico o Profesional 2, 1 del Área de Gestión Comercial Equipo de Trabajo Mercadeo y Ofertas Rol Ejecutivo	Correo electrónico	NA

No.	Tarea	Responsable	Método de control	Documentos
	CT´s se dan las opciones de cambio: • Comprar medidor, PTs y CTs al comercializador actual por parte del usuario. • Comprar un medidor nuevo y efectuar el cambio de acuerdo con lo indicado en la visita de verificación inicial, el cual el cliente/usuario puede realizar a través de nuestro aliado comercial o con un particular. **Nota:** Verificar condiciones establecidas en la estrategia comercial para recuperación de clientes OTC, con el fin de validar los conceptos que no estarán sujetos a cobro para el cliente OTC.			
5.6	**Solicitar proceso en SAC para visita de verificación inicial:**	El Técnico, Profesional 2,1 del Área	Correo electrónico	FPSMP018 - Formato

No.	Tarea	Responsable	Método de control	Documentos
	Solicitar al Profesional 3 del Área de Gestión Comercial Equipo de Trabajo Canales Presenciales, la creación del proceso en SAC para visita técnica de verificación inicial, quien deberá direccionarlo a: • Clientes factor >1 medida semidirecta o indirecta: Equipos de Medida. • Clientes medida directa: Equipo Atencion Técnica de Clientes. En el caso de fronteras que agrupen varios usuarios, se solicitará al Profesional 3 del Área de Gestión Comercial Equipo de Trabajo Canales Presenciales, la creación del proceso en SAC para la visita técnica de verificación inicial y lo direccionará al Técnico, Profesional 2 de la Subgerencia de Conexiones del Equipo de Trabajo Atención Técnica de	Gestión Comercial Equipo de Trabajo Mercadeo y Ofertas Rol Ejecutivo		creación de cuentas.

No.	Tarea	Responsable	Método de control	Documentos
	Clientes para que se realice el inventario con la información técnica de cada cliente que se registrará en el FPSMP018 - Formato creación de cuentas. **Nota:** La revisión no debe generar costo ya que se trata de un cliente nuevo y la estrategia para recuperación de clientes OTC así lo establece.			
5.7	**Ejecutar visita de verificación inicial:** Realizar la visita técnica y cargar el acta en SAC, con la siguiente información: • Datos del Cliente, nivel de tensión, incluyendo el sistema de medida con el que cuenta, con el fin de verificar si el cliente requiere cambio de equipos de medición, y de ser así, se le asesora indicándole mediante acta	El Técnico, Profesional 2 de la Subgerencia de Conexiones del Equipo de Trabajo Atención Técnica de Clientes y/o del Equipo de Trabajo Equipos de Medida	Acta de verificación inicial	FPSMP018 - Formato creación de cuentas Acta de verificación inicial.

No.	Tarea	Responsable	Método de control	Documentos
	las adecuaciones, condiciones y especificaciones técnicas que debe realizar en su instalación y en su sistema de medida, ya sea con un particular o con aliados comerciales de ESSA. • Verificar el cumplimiento de la Resolución CREG 038 del 2014. • Si en la visita técnica se confirma que el cliente cuenta con medida por descuento, deberá informar por correo electrónico al Profesional 3 del Área de Gestión Comercial Equipo de Trabajo Operación Comercial Rol Gestión de			

No.	Tarea	Responsable	Método de control	Documentos
	Instalaciones y al Técnico, Profesional 2, 1 del Área Gestión Comercial Equipo de Trabajo Mercadeo y Ofertas Rol Ejecutivo. En el caso de fronteras que agrupen varios usuarios en la visita de verificación inicial se diligenciará el FPSMP018 - Formato creación de cuentas que contiene la información comercial, para que se diligencie con el levantamiento de la información técnica de cada cliente y posteriormente se entregara al Técnico, Profesional 2, 1 del Área Gestión Comercial Equipo de Trabajo Mercadeo y Ofertas Rol Ejecutivo.			
5.8	**Solicitar Paz y Salvo:** Solicitar paz y salvo y hoja de vida de la frontera del cliente/usuario, de acuerdo a la	El Profesional 1 del Área de Gestión Comercial Equipo de Trabajo	Correo electrónico y/o comunicación escrita	NA

No.	Tarea	Responsable	Método de control	Documentos
	Resolución CREG 038 de 2014, al actual comercializador.	Comercial T&D Rol Transporte de Energía		
5.9	**Emitir el compromiso de aseguramiento de pago para OTC:** Elaborar, enviar y gestionar la carta inicial de aseguramiento de pago al anterior comercializador, agregando el compromiso de ESSA de reconocerle el valor total de la cartera corriente y morosa que tiene el cliente, con el fin de agilizar la expedición del respectivo paz y salvo. **Nota:** Si el OTC actual remite el paz y salvo con cartera, el Profesional 1 del Área de Gestión Comercial Equipo de Trabajo Comercial T&D – Rol Transporte de Energía deberá informar al Técnico, Profesional 2, 1 del Área Gestión Comercial Equipo de Trabajo Mercadeo y Ofertas Rol Ejecutivo, quien realizará la	El Profesional 1 del Área de Gestión Comercial Equipo de Trabajo Comercial T&D Rol Transporte de Energía	Comunicación escrita y/o correo electrónico	NA

No.	Tarea	Responsable	Método de control	Documentos
	gestión comercial con el cliente/usuario para a su vez, volver a solicitar el Paz y Salvo. Ítem 5.8. El Técnico, Profesional 2, 1 del Área Gestión Comercial Equipo de Trabajo Mercadeo y Ofertas Rol Ejecutivo remitirá a cada cliente deudor comunicación escrita informándole el valor adeudado con su comercializador para que realice el pago y continuar con el trámite.			
5.10	**Registrar ante XM el cambio de comercializador:** Inscribir el cliente en ASIC (XM), y una vez se obtiene la fecha probable de inicio de suministro de energía en el Mercado Regulado de ESSA, se informará mediante correo electrónico a: • Técnico, Profesional 2, 1 del Área de Gestión Comercial Equipo de Trabajo	El Profesional 1 de Área Gestión Comercial del Equipo de Trabajo Comercial T&D - Rol Transporte de Energía	Correo electrónico	NA

No.	Tarea	Responsable	Método de control	Documentos
	Mercadeo y Ofertas Rol Ejecutivo. • Profesional 3 Área de Gestión Comercial Equipo de Trabajo Operación Comercial Rol Gestión de Instalaciones. • Profesional 3 Área de Gestión Comercial Equipo de Trabajo Canales Presenciales • Técnico, Profesional 2 de la Subgerencia de Conexiones del Equipo de Trabajo Atención Técnica de Clientes y/o del Equipo de Trabajo Equipos de Medida. • Al anterior comercializador para la programación de la visita conjunta el día de cambio.			

No.	Tarea	Responsable	Método de control	Documentos
5.11	**Solicitar documentos para registro del cliente:** Solicitar al cliente los siguientes documentos: • Copia de Cédula de Ciudadanía. • RUT no mayor a 30 días (Hoja 1 a la 6). • Cámara de comercio. • Matricula inmobiliaria. • Certificado de Existencia y Representación Legal (Fronteras que agrupen varios usuarios). • FPSAC012-Confidencialidad de datos personales, diligenciado por el cliente/usuario. • Diligenciar FPSVP001-Solicitud de factibilidad de servicio de energía. • En el caso que tenga cartera con el anterior	El Técnico, Profesional 2, 1 del Área de Gestión Comercial Equipo de Trabajo Mercadeo y Ofertas Rol Ejecutivo	Correo electrónico y/o comunicación escrita	FPSAC012-Confidencialidad de datos personales FPSVP001-Solicitud de factibilidad de servicio de energía. FPSMP017-Formato acuerdo de pago recuperación cliente OTC persona jurídica. FPSMP016-Formato acuerdo de pago recuperación cliente OTC persona natural.

No.	Tarea	Responsable	Método de control	Documentos
	comercializador diligenciar FPSMP017- Formato acuerdo de pago recuperación cliente OTC persona jurídica o FPSMP016- Formato acuerdo de pago recuperación cliente OTC persona natural, según corresponda. Solicitar al cliente y/o comercializador los protocolos de calibración de los medidores de energía.			
5.12	**Diligenciar el inventario de información técnica del cliente:** Consolidar y diligenciar la información comercial y técnica en el FPSMP018 - Formato creación de cuentas.	El Técnico, Profesional 2, 1 del Área de Gestión Comercial Equipo de Trabajo Mercadeo y Ofertas Rol Ejecutivo	NA	FPSMP018 - Formato creación de cuentas
5.13	**Tramitar la factibilidad:** Solicitar la factibilidad al	El Técnico, Profesional 2, 1 del Área de	Correo electrónico	FPSVP001 - Solicitud de factibilidad de

No.	Tarea	Responsable	Método de control	Documentos
	Profesional 3 Área de Gestión Comercial Equipo de Trabajo Canales Presenciales y/o al Técnico de la Subgerencia de Conexiones del Equipo de Trabajo Atención Técnica de Clientes Rol de Factibilidades. **Nota:** Esta se genera automática en el sistema EnerGis cuando no hay aumento de carga. En los casos donde hay fronteras que agrupen varios usuarios y la propiedad del activo sea particular se debe diligenciar el FPSVP001 - Solicitud de factibilidad de servicio de energía ítem 5.11	Gestión Comercial Equipo de Trabajo Mercadeo y Ofertas Rol Ejecutivo		servicio de energía
5.14	**Remitir listado de futuros clientes para aprobación de creación de cuentas:** Una vez diligenciado el FPSMP018 - Formato creación de cuentas en su totalidad, se remite al Jefe de Área de Gestión Comercial y a Subgerente de	El Técnico, Profesional 2, 1 del Área de Gestión Comercial Equipo de Trabajo Mercadeo y Ofertas Rol Ejecutivo	NA	FPSMP018 - Formato creación de cuentas

No.	Tarea	Responsable	Método de control	Documentos
	Conexiones, para que sea aprobado y firmado.			
5.15	**Solicitar la creación de cuentas y/o creación proceso en el sistema comercial SAC cambio de comercializador:** En las Fronteras que agrupen varios usuarios, se remite al Profesional 3 del Área Gestión Comercial Equipo de Trabajo Canales Presenciales, el formato FPSMP018 – Formato creación de cuentas, para la creación de cuentas en SAC de los nuevos clientes. Los procesos en SAC se deben crear como mínimo ocho (8) días hábiles antes a la fecha de registro en XM. En el caso de una sola frontera se debe solicitar al Profesional 3 del Área Gestión Comercial Equipo de Trabajo Canales Presenciales la creación del proceso SAC cambio de comercializador 8 días	El Técnico, Profesional 2, 1 del Área de Gestión Comercial Equipo de Trabajo Mercadeo y Ofertas Rol Ejecutivo	Correo electrónico	FPSMP018 – Formato creación de cuentas.

No.	Tarea	Responsable	Método de control	Documentos
	hábiles antes de la fecha de registro en XM.			
5.16	**Realizar visita conjunta con el OTC e ingresar acta(s) de legalización en el sistema comercial SAC:** El Técnico, Profesional 2, 1 del Área de Gestión Comercial Equipo de Trabajo Mercadeo y Ofertas Rol Ejecutivo, solicita realizar la visita conjunta con el OTC para la legalización del cambio de comercializador. Esta visita se debe efectuar el mismo día de fecha de registro establecida por XM (ítem 5.10), según sea el caso: • Clientes factor >1: Equipos de Medida. • Clientes medidas directa: Equipo Atencion Técnica de Clientes. Levantamiento de acta de legalización y toma de la lectura inicial, la cual debe ser	El Técnico, Profesional 2 de la Subgerencia de Conexiones del Equipo de Trabajo Atención Técnica de Clientes y/o del Equipo de Trabajo Equipos de Medida	Acta de legalización	Acta de legalización

No.	Tarea	Responsable	Método de control	Documentos
	ingresada en el sistema comercial SAC. Para el caso de fronteras que agrupen varios usuarios este mismo día se realiza la legalización de las cuentas hijas y se toma lectura inicial en el acta. **Nota:** En caso de ser una frontera que agrupe varios usuarios, en las actas de legalización de las cuentas hijas se debe registrar la observación del medidor padre al que se le debe aplicar el descuento.			
5.17	**Informar novedad de medida por descuento:** Una vez efectuada la visita conjunta con el OTC e ingresada el acta en el sistema comercial SAC (ítem 5.16) se informará por correo electrónico al Profesional 3 del Área Gestión Comercial Equipo de Trabajo Operación Comercial Rol Gestión de Instalaciones, para	El Técnico, Profesional 2 de la Subgerencia de Conexiones del Equipo de Trabajo Atención Técnica de Clientes y/o del Equipo de Trabajo Equipos de Medida	Correo electrónico	NA

No.	Tarea	Responsable	Método de control	Documentos
	que valide y realice los amarres de las cuentas hijas en el sistema comercial SAC donde aplique medida por descuento con copia al Técnico, Profesional 2, 1 del Área de Gestión Comercial Equipo de Trabajo Mercadeo y Ofertas Rol Ejecutivo.			
5.18	**Solicitar cambio de ciclo y tarifa en cuentas peaje**: Informar mediante correo eléctrico que se realizó la liquidación de la frontera al Profesional 2 del Área Gestión Comercial Equipo de Trabajo Operación Comercial Facturación Rol Análisis y ajustes de consumos, para que proceda a realizar el cambio de ciclo y tarifa a la cuenta peaje. En el caso de las fronteras que agrupen varios usuarios el Profesional 2 del Área Gestión Comercial Equipo de Trabajo Operación Comercial Facturación Rol	El Profesional 1 del Área Gestión Comercial Equipo de Trabajo Comercial T&D Rol Transporte de Energía	Correo eléctrico	NA

No.	Tarea	Responsable	Método de control	Documentos
	Análisis y ajustes de consumos verificara en cada cuenta el ciclo y tarifa.			
5.19	**Solicitar la exención de contribución:** Solicitar a través del correo electrónico Essapqrs@essa.com.co la aplicación del beneficio exención a la contribución, si el cliente/usuario cumple con los requisitos del decreto 2860 de 2013. En la solicitud se debe mencionar y adjuntar: - Fecha de ingreso como cliente ESSA. - Número de cuenta del servicio de energía eléctrica. - RUT no mayor a 30 días de la fecha de ingreso a ESSA. (Los establecimientos de comercio que tienen certificado de existencia y representación legal deben anexar la hoja 6 en el RUT) - Fotocopia de la cedula de ciudadanía - Formato FPSAC062-Beneficio Tributario Exención Contribución	El Técnico o Profesional 2, 1 del Área de Gestión Comercial Equipo de Trabajo Mercadeo y Ofertas Rol Ejecutivo	Correo electrónico	FPSAC062-Beneficio Tributario Exención Contribución Energía. FPSAC012-Confidencialidad de datos personales

No.	Tarea	Responsable	Método de control	Documentos
	Energía y Formato FPSAC012-Confidencialidad de datos personales diligenciado por el cliente/usuario. - Retiro de interés, en los casos a que haya lugar. - Ampliación fecha de pago de la factura, en los casos a que haya lugar. La solicitud se debe realizar una vez se efectúe el cambio de ciclo y tarifa de la cuenta peaje, por lo anterior la fecha de los formatos anteriormente mencionados se debe diligenciar con la fecha que el cliente ingresó a ESSA, para la aplicación del beneficio tributario. Soporte Clientes informará a través del correo electrónico al Técnico o Profesional 2, 1 del Área de Gestión Comercial Equipo de Trabajo Mercadeo y Ofertas Rol Ejecutivo, que se realizó la solicitud y se			

No.	Tarea	Responsable	Método de control	Documentos
	dio la respuesta al cliente/usuario. **Nota:** En los casos donde el cliente/usuario solicita un tipo de Petición adicional a la exención de la contribución, se debe mencionar en la solicitud enviada a Essapqrs@essa.com.co anexando escaneado los documentos de la matriz de requisitos, según sea el trámite.			
5.20	**Solicitar Listado de Cliente y Usuarios con cartera al Comercializador:** Solicitar al antiguo comercializador el listado de clientes y usuarios con cartera, el cual deberá remitir al Técnico o Profesional 2, 1 del Área de Gestión Comercial Equipo de Trabajo Mercadeo y Ofertas Rol Ejecutivo.	El Profesional 1 del Área Gestión Comercial Equipo de Trabajo Comercial T&D Rol Transporte de Energía	Correo electrónico y/o Comunicación escrita.	NA
5.21	**Remitir información de clientes con aseguramiento de pago:** Enviar un correo electrónico al	El Técnico o Profesional 2, 1 del Área de Gestión Comercial	Correo electrónico	FPSMP017-Formato acuerdo de pago recuperación

No.	Tarea	Responsable	Método de control	Documentos
	Profesional 3 del Área de Gestión Comercial Equipo de Trabajo Operación Comercial Rol CxC y Gestión Cartera, informando la lista de clientes que ingresaron de OTC con cartera, para que se realice el respectivo cargue en el sistema comercial SAC. Igualmente se gestionará la firma de los debidos acuerdos de pago a que allá lugar FPSMP017- Formato acuerdo de pago recuperación cliente OTC persona jurídica. FPSMP016- Formato acuerdo de pago recuperación cliente OTC persona natural, para ser remitidos al Profesional 3 del Área de Gestión Comercial Equipo de Trabajo Operación Comercial Rol CxC y Gestión Cartera.	Equipo de Trabajo Mercadeo y Ofertas Rol Ejecutivo		cliente OTC persona jurídica FPSMP016- Formato acuerdo de pago recuperación cliente OTC persona natural
5.22	**Enviar la carta de bienvenida:** Remitir la carta de bienvenida como cliente ESSA, al Profesional 1 del Área	El Técnico, Profesional 2, 1 del Área de Gestión Comercial Equipo de	Comunicación escrita	NA

No.	Tarea	Responsable	Método de control	Documentos
	de Gestión Comercial Equipo de Trabajo Operación Comercial Facturación Rol Administración contrato integral para asegurar su entrega junto a la primera factura emitida por ESSA. Aplica para clientes comerciales e industriales y zonas comunes.	Trabajo Mercadeo y Ofertas Rol Ejecutivo		