

1. Estrategia de Cutover – Plan Alternativo de Operación

Proyecto: Saphiro

Versión: 2.0

Fecha: 6 de diciembre 2025

Estado: [En revisión](#)

Estrategia de Cutover – Plan Alternativo de Operación

2. Tabla de contenido

1.	Estrategia de Cutover – Plan Alternativo de Operación	1
2.	Tabla de contenido	2
1.	Control del documento	3
2.	Introducción	4
2.1.	Propósito.....	4
2.2.	Alcance de este documento.....	4
	El alcance de este documento es para el Proceso Gestión Cartera.	4
2.3.	Términos y acrónimos.....	4
3.	Detalle del Plan.....	4
3.1.	Situación imprevista Imposibilidad de generación de archivos de cartera, clientes y pagos insumos para la actualización del gestor de cobranza ADMINFO:	4
3.2.	Situación imprevista Inviabilidad de consultar los documentos de cobro con saldo pendiente por cliente:	8
3.3.	Situación imprevista Imposibilidad de crear documentos para el Reintegro de Ley 820. PS para devolverle al cliente lo consignado y una PX para compensar la deuda que tenga el contrato en open:	10
3.4.	Situación imprevista Imposibilidad de crear documentos para el Reintegro de Ley 820. PS para devolverle al cliente lo consignado y una PX para compensar la deuda que tenga el contrato en open:	12

Estrategia de Cutover – Plan Alternativo de Operación

1. Control del documento

Historial de cambios

Versión	Nombre, función /rol	Descripción del cambio	Fecha
1.0	Juan Felipe Mora Cortés (EPM) Alba Currea (SAP)	Creación del template	17-11-2025
2.0	Juan Felipe Mora Cortés (EPM)	Modificación de ítems del template	06/12/2025
1.0	Marina Graciano Velásquez (Profesional Comercial – EPM)	Creación del documento para el Proceso Gestión de Cartera	17-11-2025
2.0	Marina Graciano Velásquez (Profesional Comercial – EPM)	Actualización del documento para la versión 2.0.	15-12-2025

Revisiones y aprobaciones

Versión	Nombre, función /rol	Acción (Revisión / Aprobación)	Firma	Fecha de aprobación
2.0		Revisión		
2.0		Aprobación		

2. Introducción

2.1. Propósito

El presente documento ([Plan Alternativo de Operación](#)) describe e identifica las necesidades que pueden generar un registro de información o transacción que en forma **imprevista** el negocio requirió realizar mientras ocurre la [etapa de Blackout \(27 de diciembre del 2025 – 4 de enero del 2026\)](#) e indica las acciones o procedimientos a tener en cuenta para su posterior registro una vez se habilite la aplicación correspondiente para su operación. De igual forma se ha determinado que este Plan y las acciones aquí descritas aplican para la etapa de salida en vivo, por lo que hará sus veces de [Plan de Contingencia \(5 de enero del 2026 – 31 de enero del 2026\)](#).

2.2. Alcance de este documento

El alcance de este documento es para el Proceso Gestión Cartera.

2.3. Términos y acrónimos

A continuación, se describen los términos y acrónimos que para el proceso alcance del presente documento son particulares:

- **ADMINFO:** Sistema de información que consolida la cartera facturada en OPEN y JDE y en el cual se registran las gestiones de cobro en todas sus etapas.

3. Detalle del Plan

3.1. Situación imprevista Imposibilidad de generación de archivos de cartera, clientes y pagos insumos para la actualización del gestor de cobranza ADMINFO:

Descripción de la situación:

- 3.1.1. **Criterios para activar el plan Alternativo de Operación para un proceso de negocio o parte del mismo. Estos criterios están asociados a qué filtros se estarán utilizando para recibir una solicitud no planificada.**

En el evento en que el ERP no se encuentre habilitado y se identifique que no han sido generados los archivos de clientes, cartera y pagos, insumos necesarios para la consolidación de la cartera en la herramienta ADMINFO, deberán ejecutarse las

Estrategia de Cutover – Plan Alternativo de Operación

acciones descritas a continuación, con el fin de evitar que la cartera en dicho sistema se inactive o se cierre, junto con todas las implicaciones que ello conlleva.

3.1.2. Cómo se procederá a autorizar una actividad no prevista:**3.1.2.1. Quién(es) serán los receptores de la solicitud**

- Líder funcional de ADMINFO: Diana Carolina Molina Uran.

3.1.2.2. Quién(es) evaluarán si se cumplen los criterios para aceptar la activación del Plan Alternativo de Operación

Enlace del Área para el Proyecto Saphiro:

- Marina Graciano Velásquez \ Diana Carolina Molina Uran.

3.1.2.3. Mecanismo de registro de la actividad

ACCION	RESPONSABLE	REGISTRO
Actualización información EPM		
Ingresar a la siguiente ruta: \\epm-file02\aplic\Externos\adminfo\OW	Bibiana Mejía	N/A
Identificar el archivo con el siguiente nombre: CAR_OW_20251227	Bibiana Mejía	N/A
Crear una copia de este archivo y modificar su nombre por la fecha del día siguiente CAR_OW_20251228	Bibiana Mejía	Archivo creado en la carpeta.
Identificar el archivo con el siguiente nombre: CLIENTES_OW_20251227	Bibiana Mejía	N/A
Crear una copia de este archivo y modificar su nombre por la fecha del día siguiente CLIENTES_OW_20251228	Bibiana Mejía	Archivo creado en la carpeta.
Identificar el archivo con el siguiente nombre: PAGOS_OW_20251227	Bibiana Mejía	N/A
Crear una copia de este archivo y modificar su nombre por la fecha del día siguiente PAGOS_OW_20251228	Bibiana Mejía	Archivo creado en la carpeta.

ACCION	RESPONSABLE	REGISTRO
Actualización información Aguas de Oriente		

Estrategia de Cutover – Plan Alternativo de Operación

ingresar a la siguiente ruta: \\epm-file02\aplic\Externos\admininfo\OW\Aguas_Oriente	Diana Carolina Molina	N/A
Identificar el archivo con el siguiente nombre: CAR_OW_20251227	Diana Carolina Molina	N/A
Crear una copia de este archivo y modificar su nombre por la fecha del día siguiente CAR_OW_20251228	Diana Carolina Molina	Archivo creado en la carpeta.
Identificar el archivo con el siguiente nombre: CLIENTES_OW_20251227	Diana Carolina Molina	N/A
Crear una copia de este archivo y modificar su nombre por la fecha del día siguiente CLIENTES_OW_20251228	Diana Carolina Molina	Archivo creado en la carpeta.
Identificar el archivo con el siguiente nombre: PAGOS_OW_20251227	Diana Carolina Molina	N/A
Crear una copia de este archivo y modificar su nombre por la fecha del día siguiente PAGOS_OW_20251228	Diana Carolina Molina	Archivo creado en la carpeta.

ACCION	RESPONSABLE	REGISTRO
Actualización información Aguas de Regionales		
Ingresar a la siguiente ruta: \\epm-file02\aplic\Externos\admininfo\OW\Aguas_Regionales	Diana Carolina Molina	N/A
Identificar el archivo con el siguiente nombre: CAR_OW_20251227	Diana Carolina Molina	N/A
Crear una copia de este archivo y modificar su nombre por la fecha del día siguiente CAR_OW_20251228	Diana Carolina Molina	Archivo creado en la carpeta
Identificar el archivo con el siguiente nombre: CLIENTES_OW_20251227	Diana Carolina Molina	N/A
Crear una copia de este archivo y modificar su nombre por la fecha del día siguiente CLIENTES_OW_20251228	Diana Carolina Molina	Archivo creado en la carpeta
Identificar el archivo con el siguiente nombre: PAGOS_OW_20251227	Diana Carolina Molina	N/A
Crear una copia de este archivo y modificar su nombre por la fecha del día siguiente PAGOS_OW_20251228	Diana Carolina Molina	Archivo creado en la carpeta

ACCION	RESPONSABLE	REGISTRO
Actualización información Aguas Nacionales		

Estrategia de Cutover – Plan Alternativo de Operación

Ingresar a la siguiente ruta: \\epm-file02\aplic\Externos\admininfo\OW\Aguas_Nacionales	Diana Carolina Molina	N/A
Identificar el archivo con el siguiente nombre: CAR_OW_20251227	Diana Carolina Molina	N/A
Crear una copia de este archivo y modificar su nombre por la fecha del día siguiente CAR_OW_20251228	Diana Carolina Molina	Archivo creado en la carpeta
Identificar el archivo con el siguiente nombre: PAGOS_OW_20251227	Diana Carolina Molina	N/A
Crear una copia de este archivo y modificar su nombre por la fecha del día siguiente PAGOS_OW_20251228	Diana Carolina Molina	Archivo creado en la carpeta

ACCION	RESPONSABLE	REGISTRO
Actualización información EMVARIAS		
Ingresar a la siguiente ruta: \\epm-file02\aplic\Externos\admininfo\OW\Emvarias	Bibiana Mejía	N/A
Identificar el archivo con el siguiente nombre: CAR_OW_20251227	Bibiana Mejía	N/A
Crear una copia de este archivo y modificar su nombre por la fecha del día siguiente CAR_OW_20251228	Bibiana Mejía	Archivo creado en la carpeta
Identificar el archivo con el siguiente nombre: CLIENTES_OW_20251227	Bibiana Mejía	N/A
Crear una copia de este archivo y modificar su nombre por la fecha del día siguiente CLIENTES_OW_20251228	Bibiana Mejía	Archivo creado en la carpeta
Identificar el archivo con el siguiente nombre: PAGOS_OW_20251227	Bibiana Mejía	N/A
Crear una copia de este archivo y modificar su nombre por la fecha del día siguiente PAGOS_OW_20251228	Bibiana Mejía	Archivo creado en la carpeta

ACCION	RESPONSABLE	REGISTRO
Actualización información Malambo		
Ingresar a la siguiente ruta: \\epm-file02\aplic\Externos\admininfo\OW\Aguas_Malambo	Diana Carolina Molina	N/A
Identificar el archivo con el siguiente nombre: CAR_OW_20251227	Diana Carolina Molina	N/A

Crear una copia de este archivo y modificar su nombre por la fecha del día siguiente CAR_OW_20251228	Diana Carolina Molina	Archivo creado en la carpeta
Identificar el archivo con el siguiente nombre: PAGOS_OW_20251227	Diana Carolina Molina	N/A
Crear una copia de este archivo y modificar su nombre por la fecha del día siguiente PAGOS_OW_20251228	Diana Carolina Molina	Archivo creado en la carpeta

Nota: Se aclara que las Filiales 1 (son EPM, EPM Inversiones, Aguas Regionales, Aguas Nacionales; DelSur e Innova).

3.1.2.4. Ejecución de controles manuales de integralidad de la actividad y/o información resultante.

Una vez completada la carga de información en el software de gestión de cobranza ADMINFO, se recibe un informe detallado vía correo electrónico con los resultados de dicha carga, tal como se ilustra a continuación. Este proceso permite evidenciar estado de la operación.

De: Adminfo - Notificaciones <notificaciones@solati.com.co>

Enviado el: lunes, 15 de diciembre de 2025 1:13 a. m.

REPORTE IMPORTACION EPM ARCHIVOS CAR_OW 20251214

Informe de Carga EPM Archivo CAR_OW20251214			
Sistema Origen	Cantidad Inicial	Cantidad Actualizada	Cantidad Cerrada
OW_AGN	36		36
OW_AOR	8		8
OW_AUR	1257		1257
OW_EMV	1639		1639
OW_EPM	19417		19417
CANTIDAD TOTAL	22357		22357

3.1.2.5. Consideraciones a tener en cuenta para el registro de la información, tan pronto como la activación del nuevo sistema lo permita.

N/A

3.2. Situación imprevista Inviabilidad de consultar los documentos de cobro con saldo pendiente por cliente:

Descripción de la situación:

3.2.1. Criterios para activar el plan Alternativo de Operación para un proceso de negocio o parte del mismo. Estos criterios están asociados a qué filtros se

Estrategia de Cutover – Plan Alternativo de Operación

estarán utilizando para recibir una solicitud no planificada.

En el evento en que el ERP no se encuentre habilitado y se requiera dar trámite a solicitudes relacionadas con procesos jurídicos o de insolvencia, las cuales deben ser gestionadas dentro de los plazos establecidos según la etapa correspondiente, dicha atención se realizará con base en la información disponible en el sistema ADMINFO y/o en los tableros de control de la cartera de Otros Cobros.

3.2.2. Cómo se procederá a autorizar una actividad no prevista:

3.2.2.1. *Quién(es) serán los receptores de la solicitud*

Gestor de los equipos cobro jurídico y soporte jurídico.

3.2.2.2. *Quién(es) evaluarán si se cumplen los criterios para aceptar la activación del Plan Alternativo de Operación*

Enlace del Área para el Proyecto Saphiro: Marina Graciano Velásquez\Diana Carolina Molina Uran.

3.2.2.3. *Mecanismo de registro de la actividad*

ACCION	RESPONSABLE	REGISTRO
Ingresar al gestor de cobranza ADMINFO.	Jazmín Gaviria Valencia	N/A
Ingresar a la Base de Datos: Gestión.	Jazmín Gaviria Valencia	N/A
Desde el menú Gestión, ingresar a los Informes Principales	Jazmín Gaviria Valencia	N/A
Ejecutar el Informe General Cartera Rendimiento con los siguientes criterios: - Agrupar por: Detalle en Pantalla. - Columna: Identificación del cliente - Operador: Incluya - Valor: Número de identificación del cliente objeto de la consulta. - Opción: Generar el informe	Jazmín Gaviria Valencia	N/A
Exportar el informe	Jazmín Gaviria Valencia	Archivo generado y alojado en la ruta respectiva de la operación.

3.2.2.4. *Ejecución de controles manuales de integralidad de la actividad y/o información resultante.*

Estrategia de Cutover – Plan Alternativo de Operación

Se continúa con el procedimiento establecido, de acuerdo con la situación identificada respecto a la existencia o no de obligaciones con saldo pendiente para el cliente objeto de la consulta.

3.2.2.5. Consideraciones a tener en cuenta para el registro de la información, tan pronto como la activación del nuevo sistema lo permita.

El responsable de la actividad consultará en el ERP, para las solicitudes atendidas durante el momento de la indisponibilidad del ERP, si existen obligaciones adicionales a las identificadas en ADMINFO y realizar las acciones que correspondan para actualizar los insumos brindados considerando la etapa del proceso.

3.3. Situación imprevista Imposibilidad de crear documentos para el Reintegro de Ley 820. PS para devolverle al cliente lo consignado y una PX para compensar la deuda que tenga el contrato en open:

Descripción de la situación:

3.3.1. Criterios para activar el plan Alternativo de Operación para un proceso de negocio o parte del mismo. Estos criterios están asociados a qué filtros se estarán utilizando para recibir una solicitud no planificada.

En caso de que el ERP no se encuentre habilitado y se requiera efectuar la devolución al arrendatario del depósito de arrendamiento, se informará al solicitante que su requerimiento será gestionado en un momento posterior.

3.3.2. Cómo se procederá a autorizar una actividad no prevista:

3.3.2.1. Quién(es) serán los receptores de la solicitud

Gestor del equipo soporte jurídico.

3.3.2.2. Quién(es) evaluarán si se cumplen los criterios para aceptar la activación del Plan Alternativo de Operación

Enlace del Área para el Proyecto Saphiro.

3.3.2.3. Mecanismo de registro de la actividad

Se registra en archivo Excel la siguiente información:

- Radicado
- Fecha de Solicitud

Estrategia de Cutover – Plan Alternativo de Operación

- Contrato
- Valor Depósito

ACCION	RESPONSABLE	REGISTRO
Se recibe, a través del buzón del Área Crédito y Gestión Cartea, la solicitud radicada (PQR) por parte del cliente, donde nos informa la devolución o reintegro del depósito realizado por la Ley 820.	Karen Vanessa Gómez Franco	Correo
<p>Se da respuesta al solicitante en los siguientes términos:</p> <p>Asunto: Respuesta al radicado XXXXXXXXXX Solicitud devolución del dinero en garantía de la Ley 820.</p> <p>En atención a la comunicación radicada con el número del asunto, mediante la cual solicita la devolución del dinero consignado a esta entidad, como garantía en depósito por concepto de Ley 820, se informa lo siguiente:</p> <p>EPM recibió la consignación en depósito por valor de \$XXX.XXX el XX de XXXX de XXXX como garantía de la ley 820 para el pago de los servicios públicos domiciliarios (acueducto, alcantarillado, energía y gas) instalados en el inmueble ubicado en la dirección XXXXXXXXXXXX de XXXX.</p> <p>Teniendo en cuenta que actualmente estamos en la transición de una actualización tecnológica, el reintegro del depósito por la ley 820 lo realizaremos el (en 20 días hábiles posteriores a la fecha de radicación de la solicitud del reintegro).</p> <p>Ofrecemos excusas por las molestias ocasionadas.</p>	Karen Vanessa Gómez Franco	
<p>Se registra en archivo Excel la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Radicado • Fecha de Solicitud 	Karen Vanessa Gómez Franco	BD con las solicitudes recibidas.

Grupo epm	Proyecto SAPHIRO	
Estrategia de Cutover – Plan Alternativo de Operación		
<ul style="list-style-type: none"> • Contrato • Valor Depósito 		

3.3.2.4. Ejecución de controles manuales de integralidad de la actividad y/o información resultante.

En caso de ser posible, confirmar la recepción de la respuesta con el solicitante.

3.3.2.5. Consideraciones a tener en cuenta para el registro de la información, tan pronto como la activación del nuevo sistema lo permita.

Atender las solicitudes recibidas durante el momento en el cual no se encontró habilitado el ERP.

3.4. Situación imprevista Generación de Documentos de Cobro.

Descripción de la situación:

3.4.1. Criterios para activar el plan Alternativo de Operación para un proceso de negocio o parte del mismo. Estos criterios están asociados a qué filtros se estarán utilizando para recibir una solicitud no planificada.

En caso de que el ERP no se encuentre habilitado y se requiera generar documentos de cobro en el marco de procesos jurídicos, los casos urgentes serán solicitados al Área de Facturación acorde con el mecanismo definido por esta dependencia y para los casos que den espera se llevara un registro de las solicitudes.

3.4.2. Cómo se procederá a autorizar una actividad no prevista:

3.4.2.1. Quién(es) serán los receptores de la solicitud

Gestor del equipo cobro jurídico y soporte jurídico de cartera.

3.4.2.2. Quién(es) evaluarán si se cumplen los criterios para aceptar la activación del Plan Alternativo de Operación

Enlace del Área para el Proyecto Saphiro.

3.4.2.3. Mecanismo de registro de la actividad

Estrategia de Cutover – Plan Alternativo de Operación

ACCION	RESPONSABLE	REGISTRO
Ingresar a la ruta del SharePoint del área: UCYGC/Documentos/EQUIPO COBRO JURÍDICO/BD Actividades Equipo	Jazmín Gaviria Valencia	N/A
Diligenciar el archivo "2. Control Generación RI" con la información del documento a crear	Jazmín Gaviria Valencia	BD con las solicitudes recibidas.
Escalar al Área de Facturación a través de Documento Interno	Jazmín Gaviria Valencia	

3.4.2.4. Ejecución de controles manuales de integralidad de la actividad y/o información resultante.

Realizar seguimiento a la respuesta del documento interno y validar la generación del cobro acorde con la solicitud.

3.4.2.5. Consideraciones a tener en cuenta para el registro de la información, tan pronto como la activación del nuevo sistema lo permita.

Atender las solicitudes recibidas durante el momento en el cual no se encontró habilitado el ERP.