

HOJA: 1 DE 1

EMPRESA AGUAS DE FACATATIVA, Acueducto, Alcantarillado, Aseo y Servicios complementarios EAF SAS ESP**FORMATO: HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS**NOMBRE DE DOCUMENTO: **VIABILIDAD DE SERVICIOS Y NUEVOS SUSCRIPTORES**VERSIÓN ACTUAL: **13**FECHA DE ACTUALIZACIÓN: **2016-10-20****CAMBIOS PRESENTADOS****VERSIÓN 12 A LA VERSIÓN 13**

*Se elimina el soporte legal y se hace referencia al normograma general de la EAF SAS ESP, Proceso Comercialización de Servicios.

*Se modifica los nombres de los cargos de Auxiliar de comercialización y atención al usuario por Profesional de comercialización y atención al usuario y Técnico en distribución y redes por Profesional en distribución y redes.

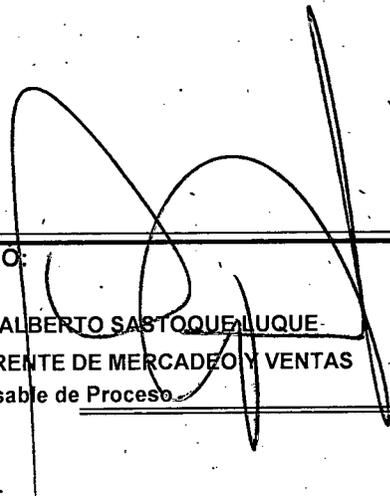
*De acuerdo con el Comité de Calidad 007 del 14 de octubre de 2016, se elimina la siguiente actividad " Verificar la liquidación de los conceptos de la resolución y dar visto bueno".

*Se elimina el lineamiento 5.35 el cual cita lo siguiente: Si una vez realizada la revisión de los documentos por parte del Asesor Jurídico, ésta considera que falta alguno; la Subgerencia de Mercadeo y Ventas es la responsable de coordinar para que el Usuario o Suscriptor Potencial supla los documentos faltantes. Solo se requiere que ésta documentación pase nuevamente por la Subgerencia Técnica Operativa, cuando inicialmente la solicitud no sea aprobada.

*Se adicionan tiempos a las actividades.

*Los cambios están representados en color azul.

APROBO:


OSCAR ALBERTO SASTOQUE LUQUE
SUBGERENTE DE MERCADEO Y VENTAS
Responsable de Proceso





EMPRESA AGUAS DE FACATATIVÁ,
Acueducto, Alcantarillado, Aseo
y Servicios Complementarios.
EAF SAS ESP

PROCEDIMIENTO

VIABILIDAD DE SERVICIOS Y NUEVOS SUSCRITORES

Código: PRB130-0701

Versión No: 13

Fecha de
Implementación

14 FEB 2017

No. Páginas: 20

AUTORIZACIÓN No: 81 de 2016

DISTRIBUCIÓN No: 81 de 2016

1. PROCESO

COMERCIALIZACIÓN DE SERVICIOS

CODIGO

PB130-07

2. DEFINICIÓN

Es la actividad en la que una persona que habite o utilice de modo permanente un inmueble, ya sea como arrendatario o propietario, tendrá derecho a recibir los servicios públicos domiciliarios y complementarios de forma eficiente y eficaz, con calidad, continuidad, cobertura y costos justos.

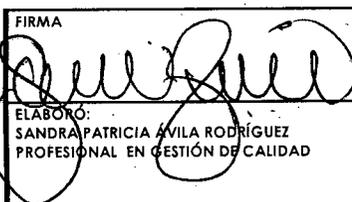
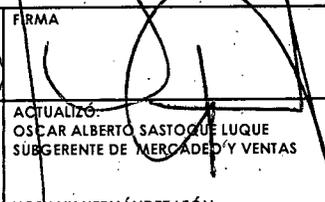
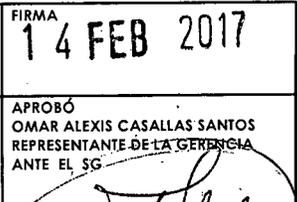
El siguiente procedimiento detalla la forma como un ciudadano puede vincularse a la Empresa.

3. SOPORTE LEGAL

Ver normograma general de la EAF SAS ESP, publicado en la página web de la entidad, www.acueductofacatariva.com.

4. POLÍTICA

La Empresa garantiza el cumplimiento del Contrato de Servicios Públicos a sus Usuarios.

 FIRMA	 FIRMA	 FIRMA	 FIRMA 14 FEB 2017
ELABORÓ: SANDRA PATRICIA ÁVILA RODRÍGUEZ PROFESIONAL EN GESTIÓN DE CALIDAD	ACTUALIZÓ: OSCAR ALBERTO SASTOQUE LUQUE SUBGERENTE DE MERCADO Y VENTAS YOBANY HERNÁNDEZ LEÓN PROFESIONAL DE COMERCIALIZACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	REVISÓ: SONIA XIOMARA CASTIBLANCO TORRES ASESORA JURÍDICA OSCAR ALBERTO SASTOQUE LUQUE RESPONSABLE DEL PROCESO	APROBÓ OMAR ALEXIS CASALLAS SANTOS REPRESENTANTE DE LA GERENCIA ANTE EL SG
Fecha: 2016-11-09	Fecha: 2016-11-09	Fecha: 2017-02-14	Fecha:

5. LINEAMIENTOS GENERALES

Viabilidad y disponibilidad de servicios para proyectos de gran impacto por consumo o vertimiento

5.1. Viabilidad y disponibilidad del servicio: Se hará mediante acuerdo de junta directiva, previo concepto de la Subgerencia Técnica Operativa el cual debe contener las determinantes para la prestación de los servicios de Acueducto y Alcantarillado. El concepto que emita la Subgerencia Técnica Operativa, debe estar sujeta al Plan de Ordenamiento Territorial (POT).

5.2. De acuerdo al anterior numeral, el constructor y/ urbanizador debe presentar los diseños hidrosanitarios dando cumplimiento al Reglamento Técnico de Agua Potable y Saneamiento Básico RAS, para su respectiva revisión y aprobación por parte de la Subgerencia Técnica Operativa, aprobación que hará mediante Resolución.

5.3. Una vez aprobados los diseños, el urbanizador y/o constructor deberá cancelar los derechos de revisión e interventoría de obras para la suscripción del acta de inicio en el banco correspondiente.

5.4. La interventora de las obras estará a cargo de la Subgerencia Técnica Operativa quien hará la revisión de acuerdo a los diseños y especificaciones presentados por el Urbanizador y/o Constructor.

5.5. Una vez finalizadas las obras se hará un acta de recibo de Obras, que será la base para el contrato de cesión de redes y para su perfeccionamiento se requiere la presentación y aprobación de las respectivas pólizas.

5.6. De existir un saldo por derechos de revisión e interventoría de obras, el contratista y/o urbanizador realizara el respectivo pago.

Solicitud de Servicio

5.7. La solicitud (verbal o escrita) de servicios que presenta el usuario debe ser clara y especificar exactamente qué servicio solicita, dirección y ubicación del inmueble y nombre de su propietario acompañada de los documentos enunciados en la actividad No.1 del presente documento, cuando hacen solicitudes por parte de las constructoras se radicará directamente en recepción para ser entregado a la Subgerencia de Mercadeo y Ventas.

5.8. Si la persona que solicita el servicio no es el propietario del predio, debe presentar una carta firmada por el propietario, donde lo autorice para realizar la solicitud.

5.9. La solicitud de servicios que realiza un ciudadano puede ser verbal o escrita, debe ser recibida por el Profesional de Comercialización y Atención al Usuario (Nuevos Suscriptores).

5.10. La matrícula debe ser legalizada por el propietario o autorizar a través de oficio a un tercero para realizar dicha legalización. En la autorización se deberá indicar la forma de pago de la matrícula.

5.11. En todos los casos se debe tener la certificación expedida por el Subgerente Técnico Operativo para su concepto técnico en cuanto a la viabilidad del servicio junto con los ítems a liquidar.

Visita Técnica

5.12. Una vez el usuario potencial radica la documentación correspondiente en La Subgerencia de Mercadeo y Ventas, esta dependencia la remite a la Subgerencia Técnica Operativa para su respectiva visita a través del Operario de Fontanería y oficios varios, quien debe constatar las condiciones del predio tales como ubicación, diámetro y material de la tubería principal.

Respuesta a la Solicitud

5.13. El tiempo establecido para enviar al Usuario la respuesta a su solicitud es de ocho (8) días hábiles como máximo.

Oficio de Notificación y Citación

5.14. El Profesional de Comercialización y Atención al Usuario (Nuevos Suscriptores) debe realizar el oficio de Notificación y Citación en el cual se le otorga y/o se le niega la disponibilidad del servicio, actividad que se realiza a través del aplicativo.

5.15. El oficio de Notificación y Citación debe contener la siguiente información:

- Número de la petición solicitada
- Dirección de Notificación
- Nombre del solicitante
- Número telefónico móvil o fijo
- Email, (No es de carácter obligatorio)
- Debe especificar los días hábiles para notificarse.

Aviso de Notificación de Resolución

5.16. El Profesional de Comercialización y Atención al Usuario (Nuevos Suscriptores) debe realizar el aviso de notificación de la Resolución, la cual debe estar adjunta con la Resolución de notificación y citación.

Resolución

5.17. El Profesional de Comercialización y Atención al Usuario (Nuevos Suscriptores) debe realizar la Resolución por medio de la cual se aprueba o se niega la disponibilidad del servicio.

5.18. Esta Resolución debe tener la siguiente información:

- La aprobación o negación de los servicios de Acueducto y Alcantarillado
- La liquidación

Registros

5.19. El documento de Liquidación y Aportes debe estar totalmente diligenciado, tener los Vistos buenos del Profesional de Comercialización y Atención al Usuario (Nuevos Suscriptores) quien es el responsable de la liquidación, la Firma del Subgerente de Mercadeo y Ventas y la firma y cedula del Usuario.

5.20. El Profesional de comercialización y atención al usuario debe asegurarse de diligenciar completamente los campos correspondientes en cada uno de los formatos: la Factura de Servicios complementarios y el Formato de liquidación y aportes. Dentro de la Resolución por la cual se otorga los servicios se debe especificar, los costos de los aportes de conexión tanto para Acueducto como para Alcantarillado, las interventorias, los materiales y el medidor si fuese el caso.

5.21. Los registros generados de los nuevos aportes son el nacimiento del expediente del usuario y se deben archivar y alimentar a medida del ejercicio como suscriptor.

5.22. Los registros generados de los servicios otorgados a usuarios temporales, se archivarán en una carpeta, una vez se genere la nueva matrícula se archivarán en el expediente del nuevo usuario.

5.23. Los registros generados de los Certificados de Viabilidad se archivan en la carpeta denominada "Certificados de Viabilidad" y una vez se genere la nueva matrícula pasan a

ser archivados en el expediente del Nuevo Usuario por el Profesional de Comercialización y Atención al Usuario.

Respuesta a la solicitud

5.24. Una vez emitido el oficio de citación y notificación por parte del Profesional de Comercialización y Atención al Usuario (nuevos Suscriptores), es enviado al usuario con el Auxiliar de servicios varios (Mensajería), una vez recibido el documento por parte del usuario, tiene 5 días hábiles para notificarse ante la EAF SAS ESP para ser entregada la resolución de aprobación o negación de la solicitud.

5.25. La Resolución de aprobación o negación tiene una vigencia de 1 año a partir de su expedición.

5.26. La solicitud del servicio tiene una vigencia de dos (2) meses y la factura de 10 días hábiles para realizar el pago y debe cubrir el valor de los aportes de conexión.

Ingreso del Nuevos Usuario

5.27. El código del nuevo Usuario debe ser asignado por el Auxiliar de Asignación, Cortes y Temporales de Medidores.

5.28. El Profesional de comercialización y atención al usuario debe ingresar la información del nuevo Usuario en el Sistema Aplicativo de la empresa, para su codificación dentro de los tres (3) días hábiles después de haber recibido el reporte de medidores.

Servicios Temporales

5.29. Para las matrículas temporales el procedimiento de la vinculación del Usuario temporal es el referido en la descripción de las siguientes actividades:

- Para su vinculación solo basta que el Usuario entregue copia de la licencia de construcción del sitio emitida por la Secretaria de Urbanismo y Ordenamiento Territorial y el Boletín de Nomenclatura.
- Fotocopia de la cédula de ciudadanía del propietario.
- En el oficio expedido al Usuario comunicando la aprobación de la solicitud, se le debe informar entre otros datos los metros cúbicos, el período autorizado y las condiciones técnicas para su instalación.
- Se diligencia el Formato Factura de Servicios Complementarios, para poder conceder la temporal.

FE

5.30. El Auxiliar de Asignación, Cortes y Temporales de Medidores debe llevar un control sobre las matrículas temporales, este control debe estar registrado en el formato "Control Medidores Temporales" el cual debe ser remitido al Profesional de comercialización y atención al usuario, para la elaboración de la orden de trabajo.

5.31. Las matrículas temporales no deben ser expedidas por un periodo mayor a dos (2) meses. En caso de que el Usuario desee ampliar el plazo o la cantidad de metros cúbicos autorizados, debe presentar una carta solicitando la prórroga o solicitar la liquidación de los metros cúbicos adicionales.

5.32. Para el retiro del medidor el Profesional de Comercialización y Atención al usuario elabora una orden de trabajo donde se verifican los metros cúbicos consumidos por el usuario y si se encuentran debe notificar al usuario el valor que debe cancelar enviando su respectiva factura para el pago, si la diferencia señala que el usuario consumió menos de lo facturado la Empresa debe otorgar un plazo máximo de (8) días hábiles para solicitar el excedente. En el evento de la no reclamación por parte del Usuario dentro del tiempo determinado, no se reintegrará dinero alguno.

5.33. Para las matrículas temporales como mínimo se venden 20 (veinte) metros cúbicos.

Certificados de Viabilidad

5.34. Los certificados de viabilidad deben ser expedidos cinco (5) días hábiles después de la solicitud.

Seguimiento y Control

5.35. Se debe abrir un expediente por Usuario donde repose su historial, el cual debe estar debidamente identificado y organizado.

5.36. Si en algún momento del procedimiento cambian las condiciones después de aprobada la acometida y no se hace la instalación del servicio ya sea por decisión del Usuario o de la Empresa, el Profesional de comercialización y atención al usuario le debe informar al Usuario cualquier cambio que se presente por medio de un oficio.

5.37. El Profesional en distribución y redes debe entregar al Auxiliar de Asignación, Cortes y Temporales de Medidores, el primer día de cada semana los Informes de Medidores ejecutados, para que este realice los reportes estipulados en el procedimiento.

5.38. El Subgerente de Mercadeo y Ventas debe realizar seguimiento a las actividades

desarrolladas en este procedimiento, así como a los registros que se generen.

5.39. Cada uno de los Funcionarios que interviene en este procedimiento debe ser responsable del seguimiento y autocontrol a cada una de las actividades.

5.40. Es responsabilidad del Asesor Jurídico y del Subgerente de Mercadeo y Ventas, revisar el Contrato de Condiciones Uniformes; coordinando los cambios a que haya lugar según los cambios de ley.

5.41. El subgerente de Mercadeo y Ventas los viernes de cada semana debe verificar en el Sistema Aplicativo de la Empresa que el Profesional de Comercialización y Atención al Usuario (Nuevos Suscriptores) halla incluido a los nuevos usuarios según el reporte entregado por el Auxiliar de Asignación, Cortes y Temporales de Medidores, el cual es generado el primer día de cada semana.

Verificación de la Condición Metrológica de los Medidores

5.42. La Empresa debe dar cumplimiento a la verificación de medidores dando cumplimiento a la Resolución 457 de 2008.

5.43. Cuando se requiera la instalación el medidor ya sea por primera vez o por la necesidad de cambiarlo, el prestador, conforme al artículo 144 de la ley 142 de 1994 deberá informar expresamente al usuario la libertad que tiene de adquirir el medidor a quien ha bien tenga. La Empresa deberá informar que dispone de un período de facturación para reemplazar el medidor, según sea el caso y que de no hacerlo la Empresa lo hará por cuenta del usuario o suscriptor.

6. GLOSARIO

6.1. Acople

Este accesorio se utiliza para fijar la tubería de plástico flexible o de cobre al registro de incorporación o a las uniones.

6.2. Acometida de acueducto

Derivación de la red de distribución que se conecta al registro de corte en el inmueble. En edificios de propiedad horizontal o condominios la acometida llega hasta el registro de corte general, incluido éste.

6.3. Acometida de alcantarillado

Derivación que parte de la caja de inspección domiciliaria y, llega hasta la red secundaria de alcantarillado o al colector.

6.4. Cámara del registro

Es la caja con su tapa colocada generalmente en propiedad pública o a la entrada de un inmueble, en la cual se hace el enlace entre la acometida y la instalación interna de acueducto y en la que se instala el medidor y sus accesorios.

6.5. Caja de Inspección

Caja ubicada al inicio de la acometida de alcantarillado que recoge las aguas residuales, lluvias o combinadas, de un inmueble, con su respectiva tapa removible y en lo posible ubicada en zonas libres de tráfico vehicular.

6.6. Conexión temporal

Acometida transitoria de acueducto con medición, que llega hasta el límite de un predio privado o público, la cual es solicitada a la entidad prestadora del servicio público, por su propietario o representante legal, por un período determinado, por un proceso constructivo o un evento autorizado por la autoridad competente.

6.7. Collarín o Galápago

Es una abrazadera que rodea la tubería principal desde el punto donde se inicia la conexión domiciliaria. Se designa con dos diámetros, el de la tubería principal y el de la acometida. El Angulo de perforación de la tubería principal debe ser de 45° según la norma. El collarín sirve para rodear tubería hecha en Hierro Fundición(HF) o Asbesto Cemento(AC) y el galápago sirve para rodear tubería de PVC

6.8. Contrato de Servicios Públicos

Es un contrato Uniforme, consensual, en virtud del cual una Empresa de servicios públicos los presta a un Usuario a cambio de un precio en dinero, de acuerdo a estipulaciones que han sido definidas por ella para ofrecerlas a muchos usuarios, no determinados.

6.9. Estrato socioeconómico

Nivel de clasificación de la población con características similares en cuanto a grado de riqueza y calidad de vida, determinado de manera indirecta mediante las condiciones físicas de la vivienda y su localización utilizando la metodología establecida por el Departamento Nacional de Planeación y los parámetros definidos por la autoridad

competente.

6.10. Factura de servicios públicos

Es la cuenta que la entidad prestadora de servicios públicos entrega o remite al usuario o suscriptor, por causa del consumo y demás servicios inherentes al desarrollo de un contrato de prestación de servicios públicos.

6.11. Independización del servicio

Nuevas acometidas que autoriza la entidad prestadora del servicio para atender el servicio de una o varias unidades segregadas de un inmueble. Estas nuevas acometidas contarán con su propio equipo de medición previo cumplimiento de lo establecido en el reglamento interno o en el contrato de condiciones uniformes.

6.12. Inquilinato de agua del inmueble, a partir del medidor. Para edificios de propiedad horizontal o condominios, es aquel sistema de abastecimiento de agua del inmueble inmediatamente después de la

Edificación ubicada en los estratos 1, 2 y 3 con una entrada común desde la calle, destinada para alojar varios hogares que comparten servicios.

6.13. Instalación interna de acueducto del inmueble

Conjunto de tuberías, accesorios, estructura y equipos que integran el sistema de abastecimiento acometida o del medidor de control:

6.14. Instalaciones interna de alcantarillado del inmueble

Conjunto de tuberías, accesorios y equipos que integran el sistema de tratamiento, evacuación y ventilación de los residuos líquidos instalados en un inmueble hasta la caja de inspección que se conecta a la red de alcantarillado.

6.15. Instalaciones legalizadas

Son aquellas que han cumplido todos los trámites exigidos por la Entidad Prestadora de los Servicios Públicos y tiene vigente un contrato de condiciones uniformes.

6.16. Instalaciones no legalizadas

Son aquellas que no han cumplido con todos los requisitos exigidos por la Entidad Prestadora de los Servicios Públicos.

6.17. Medidor

Dispositivo encargado de medir y acumular el consumo de agua.

6.18. Servicio comercial

Es el servicio que se presta a predios o inmuebles destinados a actividades comerciales, en los términos del Código de Comercio.

6.19. Servicio residencial

Es el servicio que se presta para el cubrimiento de las necesidades relacionadas con la vivienda de las personas.

6.20. Servicio especial

Es el que se presta a entidades sin ánimo de lucro, previa solicitud a la empresa y que requiere la expedición de una resolución interna por parte de la entidad prestadora, autorizando dicho servicio.

6.21. Servicio industrial

Es el servicio que se presta a predios o inmuebles en los cuales se desarrollen actividades industriales que corresponden a procesos de transformación o de otro orden.

6.22. Servicio oficial

Es el que se presta a las entidades de carácter oficial, a los establecimientos públicos que no desarrollen permanentemente actividades de tipo comercial o industrial, a los planteles educativos de carácter oficial de todo nivel; a los hospitales, clínicas, centros de salud, ancianatos, orfanatos de carácter oficial.

6.23. Servicio público domiciliario de acueducto o servicio público domiciliario de agua potable

Es la distribución de agua apta para el consumo humano, incluida su conexión y medición. También forman parte de este servicio las actividades complementarias tales como captación de agua, procesamiento, tratamiento, almacenamiento, conducción y transporte.

6.24. Servicio público domiciliario de alcantarillado

Es la recolección municipal de residuos, principalmente líquidos y/o aguas lluvias, por medio de tuberías y conductos. Forman parte de este servicio las actividades complementarias de transporte, tratamiento y disposición final de tales residuos.

6.25. Servicio regular

Es el servicio que se presta a un inmueble de manera permanente para su utilización

habitual.

6.27. Servicio provisional

Es el servicio que se presta mediante fuentes de suministro de carácter comunitario, en zonas urbanas, sin posibilidades inmediatas de extensión de las redes de suministro domiciliario.

6.28. Servicio Temporal

Es el que se presta a obras en construcción, espectáculos públicos no permanentes, y a otros servicios no residenciales de carácter ocasional, con una duración no superior a un año, prorrogable a juicio de la empresa.

6.29. Suscriptor Potencial

Es la persona que ha iniciado consultas para convertirse en Usuario de los Servicios Públicos.

6.30. Registro de Incorporación

Es una válvula de cilindro fabricada en bronce, posee dos roscas, una cónica en el extremo que entra el collarín o galápago y otra para roscar el acople. Su función principal es permitir cualquier labor de instalación estando en servicio la tubería principal.

6.31. Suscriptor

Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos.

6.32. Usuario

Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público domiciliario, bien como propietario del inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio, a este último usuario se denomina también consumidor.

7. FLUJOGRAMA



FLUJOGRAMA

HOJA 1 DE 2

Fecha

Día Mes Año
14 FEB 2017

EMPRESA AGUAS DE FACATATIVÁ, Acueducto, Alcantarillado, Aseo y Servicios Complementarios. EAF SAS ESP

NUEVAS MATRÍCULAS, INDEPENDIZACIONES, SERVICIOS ESPECIALES, SERVICIOS TEMPORALES DE OBRA Y SERVICIOS PROVISIONALES

SUBGERENCIA DE MERCADEO Y VENTAS

Car

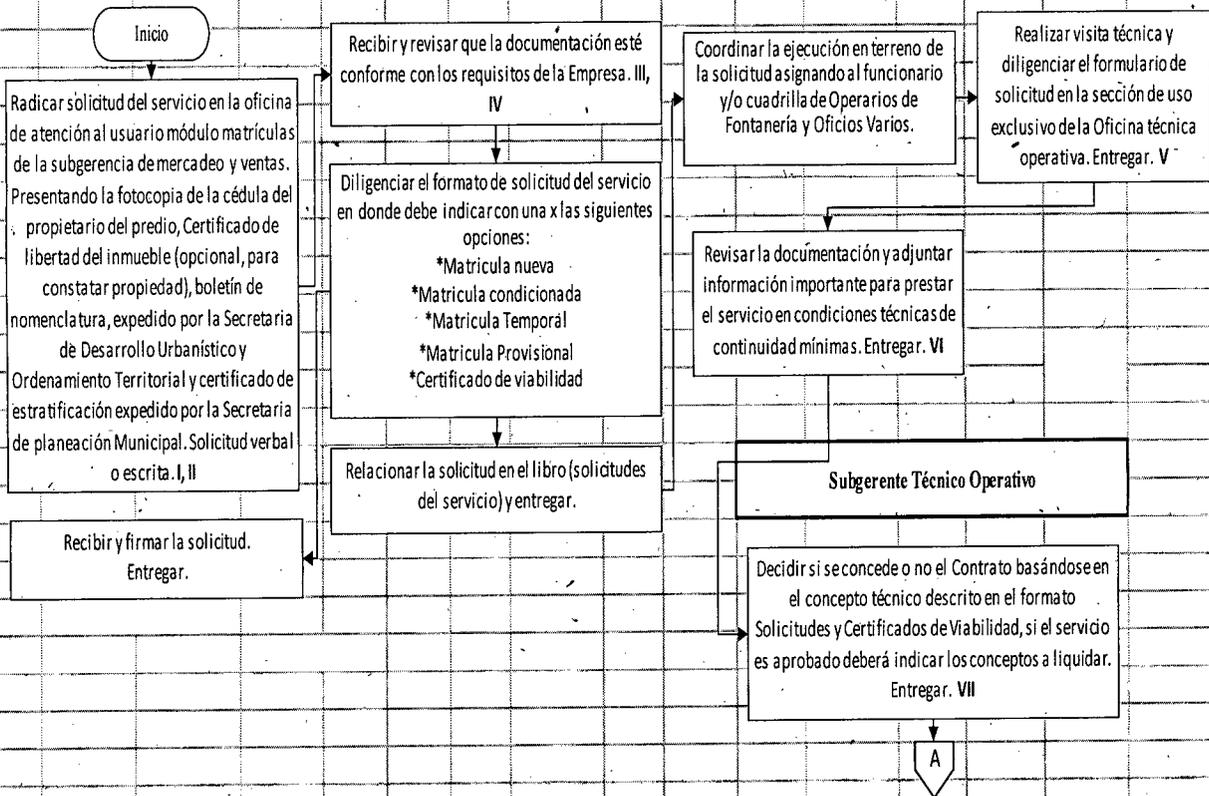
Suscriptor Potencial
y/o Usuario

Profesional de Comercialización y atención
al usuario

Profesional en distribución y redes

Operario de Fontanería y Oficios
Varios

Descripción del Procedimiento



I: Para el caso de nuevas matrículas se requieren los siguientes documentos: el boletín de nomenclatura no superior a un año de expedición, certificación de estratificación (Cuando el predio es de uso residencial) y uso de suelos en caso que sea comercial y la fotocopia de la cédula del propietario del predio. II: La solicitud no necesariamente debe ser realizada por el propietario del predio. Si la persona que solicita el servicio no es el Propietario del mismo, debe presentar una carta de autorización firmada por el titular del bien junto con la fotocopia de la cédula del autorizado. III: Si la documentación no está completa, devolverla al Usuario(a) para que cumpla con los requisitos. IV: En el caso de que se reciban más de 100 solicitudes en el mismo día, el Profesional de Comercialización y Atención al Usuario contará con un día (1) día hábil para revisarlas y si es el caso devolverlas en caso que no cumplan con los requerimientos de la empresa. V: El formato de solicitud de servicios permite verificar las condiciones técnicas de la acometida de acueducto y alcantarillado en lo referente a presión, distancia del tubo principal, pozo séptico, entre otras. Entregar documentación. VI: En caso de ser un servicio especial deberá ser específico en cuanto a la continuidad en horas de prestación del servicio y/o las condiciones técnicas que tenga el predio. VII: Si el servicio no es aprobado se entregará al Profesional de comercialización y atención al usuario para la elaboración de la Resolución comunicando la información final de la empresa. VIII: Para la ejecución de las actividades numero 6 a la 9, la Subgerencia Técnica operativa tomará tres (3) días hábiles.



FLUJOGRAMA

HOJA 2 DE 2

Fecha		
Día	Mes	Año
14	FEB	2017

EMPRESA AGUAS DE FACATATIVÁ, Acueducto, Alcantarillado, Aseo y Servicios Complementarios. EAF SAS ESP

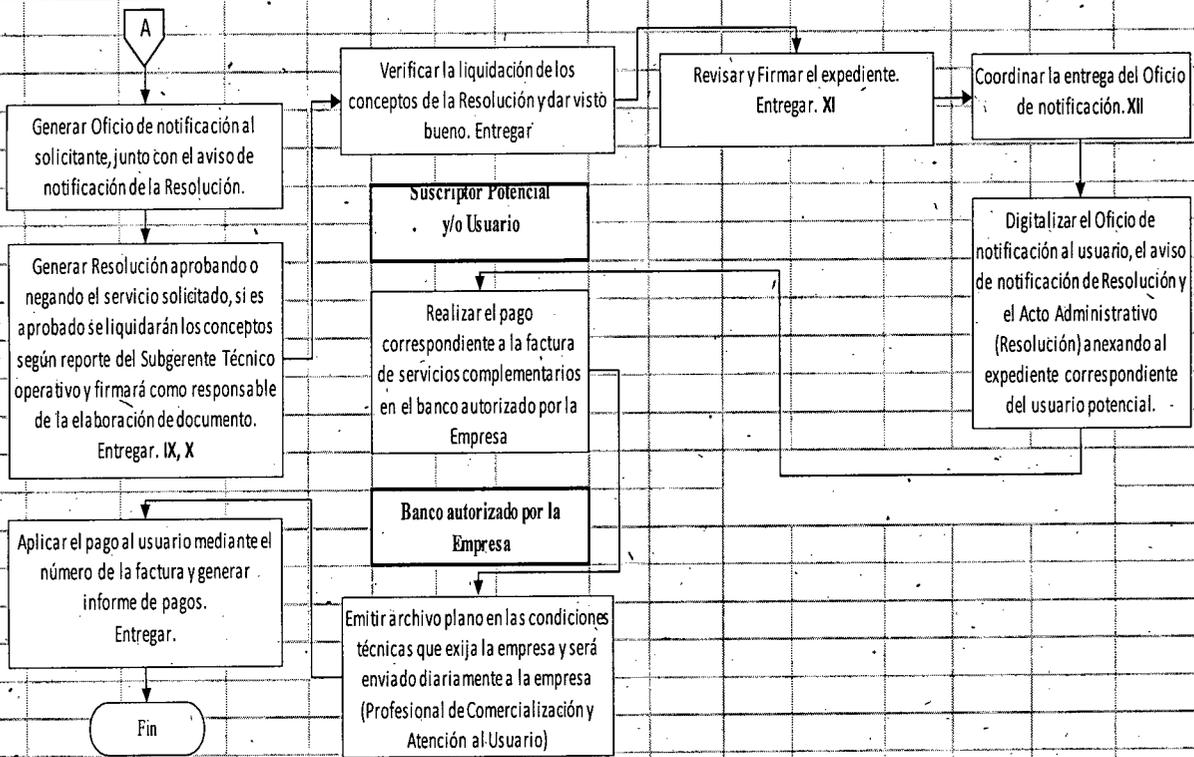
NUEVAS MATRÍCULAS, INDEPENDIZACIONES, SERVICIOS ESPECIALES, SERVICIOS TEMPORALES DE OBRA Y SERVICIOS PROVISIONALES

SUBGERENCIA DE MERCADEO Y VENTAS

Car

Profesional de Comercialización y Atención al Usuario	Subgerente de Mercadeo y Ventas	Gerente General	Auxiliar Administrativo (Recepción)
---	---------------------------------	-----------------	-------------------------------------

Descripción del Procedimiento



IX: Si el Usuario autoriza que sea notificado via electrónica el Profesional de Comercialización y Atención al Usuario deberá registrarse por los términos de la Ley, (ver Normograma general de la EAF SAS ESP, proceso comercialización de servicios). Entregar. X: Para el cumplimiento de las actividades 10 y 11, la subgerencia de Mercadeo y Ventas contará con un (1) día hábil. XI: Para esta actividad, la Gerencia General contará con un (1) día hábil. XII: Nota 12: "si se presenta" Una vez realizado y entregado el oficio de notificación al solicitante quien tiene cinco (5) días hábiles para presentarse a la notificación de la Resolución, se diligenciará el aviso de notificación en oficina para entrega de Resolución adjuntando factura de servicios complementarios la cual debe ser firmada por el Profesional de Comercialización y atención al Usuario y el Subgerente de Mercadeo y Ventas por los conceptos que fueron aprobados mediante la Resolución.

8. PROCEDIMIENTO: VIABILIDAD DE SERVICIOS Y NUEVOS SUSCRIPTORES
CODIGO: PRB130-0701

Actividad No.	CARGO RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	OBSERVACIONES
---------------	-------------------	-------------	---------------

NUEVAS MATRÍCULAS, INDEPENDIZACIONES, SERVICIOS ESPECIALES, SERVICIOS TEMPORALES DE OBRA Y SERVICIOS PROVISIONALES

1	Suscriptor Potencial y/o Usuario	<p>Radicar solicitud del servicio en la oficina de atención al usuario módulo matrículas de la subgerencia de mercadeo y ventas.</p> <p>Presentando la fotocopia de la cédula del propietario del predio, Certificado de libertad del inmueble (opcional, para constatar propiedad), boletín de nomenclatura, expedido por la Secretaria de Desarrollo Urbanístico y Ordenamiento Territorial y certificado de estratificación expedido por la Secretaria de planeación Municipal. Solicitud verbal o escrita.</p> <p>Nota 1: Para el caso de nuevas matrículas se requieren los siguientes documentos: el boletín de nomenclatura no superior a un año de expedición, certificación de estratificación (Cuando el predio es de uso residencial) y uso de suelos en caso que sea comercial y la fotocopia de la cédula del propietario del predio.</p> <p>Nota 2: La solicitud no necesariamente debe ser realizada por el propietario del predio. Si la persona que solicita el servicio no es el Propietario del mismo, debe presentar una carta de autorización</p>	
---	----------------------------------	--	--

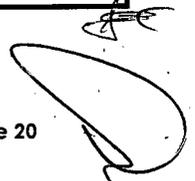
8. PROCEDIMIENTO: VIABILIDAD DE SERVICIOS Y NUEVOS SUSCRIPTORES

CODIGO: PRB130-0701

Actividad No	CARGO RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	OBSERVACIONES
		firmada por él titular del bien junto con la fotocopia de la cedula del autorizado.	
2	Profesional de Comercialización y atención al usuario	Recibir y revisar que la documentación esté conforme con los requisitos de la Empresa. Nota 3: Si la documentación no está completa, devolverla al Usuario(a) para que cumpla con los requisitos. Nota 4: En el caso de que se reciban más de 100 solicitudes en el mismo día, el Profesional de Comercialización y Atención al Usuario contará con un día (1) día hábil para revisarlas y si es el caso devolverlas en caso que no cumplan con los requerimientos de la empresa.	
3	Profesional de comercialización y atención al usuario	Diligenciar el formato de solicitud del servicio en donde debe indicar con una x las siguientes opciones: *Matricula nueva *Matricula condicionada *Matricula Temporal *Matricula Provisional *Certificado de viabilidad	
4	Suscriptor Potencial y/o Usuario	Recibir y firmar la solicitud. Entregar.	
5	Profesional de comercialización	Relacionar la solicitud en el libro (solicitudes del servicio) y entregar.	

8. PROCEDIMIENTO: VIABILIDAD DE SERVICIOS Y NUEVOS SUSCRIPTORES**CODIGO: PRB130-0701**

Actividad No	CARGO RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	OBSERVACIONES
	y atención al usuario		
6	Profesional en distribución y redes	Coordinar la ejecución en terreno de la solicitud asignando al funcionario y/o cuadrilla de Operarios de Fontanería y Oficios Varios.	
7	Operario de Fontanería y Oficios Varios	Realizar visita técnica y diligenciar el formulario de solicitud en la sección de uso exclusivo de la Oficina técnica operativa. Entregar. Nota 5: El formato de solicitud de servicios permite verificar las condiciones técnicas de la acometida de acueducto y alcantarillado en lo referente a presión, distancia del tubo principal, pozo séptico; entre otras. Entregar documentación.	
8	Profesional en distribución y redes	Revisar la documentación y adjuntar información importante para prestar el servicio en condiciones técnicas de continuidad mínimas. Entregar. Nota 6: En caso de ser un servicio especial deberá ser específico en cuanto a la continuidad en horas de prestación del servicio y/o las condiciones técnicas que tenga el predio.	



8. PROCEDIMIENTO: VIABILIDAD DE SERVICIOS Y NUEVOS SUSCRIPTORES**CODIGO: PRB130-0701**

Actividad No	CARGO RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	OBSERVACIONES
9	Subgerente técnico operativo	<p>Decidir si se concede o no el Contrato basándose en el concepto técnico descrito en el formato Solicitudes y Certificados de Viabilidad, si el servicio es aprobado deberá indicar los conceptos a liquidar.</p> <p>Entregar.</p> <p>Nota 7: Si el servicio no es aprobado se entregará al Profesional de comercialización y atención al usuario para la elaboración de la Resolución comunicando la información final de la empresa.</p> <p>Nota 8: Para la ejecución de las actividades numero 6 a la 9, la Subgerencia Técnica operativa tomará tres (3) días hábiles.</p>	
10	Profesional de Comercialización y Atención al Usuario	Generar Oficio de notificación al solicitante, junto con el aviso de notificación de la Resolución.	
11	Profesional de Comercialización y Atención al Usuario	Generar Resolución aprobando o negando el servicio solicitado, si es aprobado se liquidarán los conceptos según reporte del Subgerente Técnico	

8. PROCEDIMIENTO: VIABILIDAD DE SERVICIOS Y NUEVOS SUSCRIPTORES

CODIGO: PRB130-0701

Actividad No	CARGO RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	OBSERVACIONES
		<p>operativo y firmará como responsable de la elaboración de documento. Entregar.</p> <p>Nota 9: Si el Usuario autoriza que sea notificado vía electrónica el Profesional de Comercialización y Atención al Usuario deberá regirse por los términos de la Ley, (ver Normograma general de la EAF SAS ESP, proceso comercialización de servicios).</p> <p>Entregar.</p> <p>Nota 10: Para el cumplimiento de las actividades 10 y 11, la subgerencia de Mercadeo y Ventas contará con un (1) día hábil.</p>	
12	Subgerente de Mercadeo y Ventas	Verificar la liquidación de los conceptos de la Resolución y dar visto bueno. Entregar	
13	Gerente General	Revisar y Firmar el expediente. Entregar. Nota 11: Para esta actividad, la Gerencia General contará con un (1) día hábil.	
14	Auxiliar Administrativo (Recepción)	Coordinar la entrega del Oficio de notificación. Nota 12: "si se presenta" Una vez realizado y entregado el oficio de notificación al solicitante quien tiene cinco (5) días hábiles para presentarse a la notificación	

8. PROCEDIMIENTO: VIABILIDAD DE SERVICIOS Y NUEVOS SÚSCRITORES**CODIGO: PRB130-0701**

Actividad No	CARGO RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	OBSERVACIONES
		de la Resolución, se diligenciará el aviso de notificación en oficina para entrega de Resolución adjuntando factura de servicios complementarios la cual debe ser firmada por el Profesional de Comercialización y atención al Usuario y el Subgerente de Mercadeo y Ventas por los conceptos que fueron aprobados mediante la Resolución.	
15	Auxiliar Administrativo (Recepción)	Digitalizar el Oficio de notificación al usuario, el aviso de notificación de Resolución y el Acto Administrativo (Resolución) anexando al expediente correspondiente del usuario potencial.	
16	Suscriptor Potencial y/o Usuario	Realizar el pago correspondiente a la factura de servicios complementarios en el banco autorizado por la Empresa	
17	Banco autorizado por la Empresa	Emitir archivo plano en las condiciones técnicas que exija la empresa y será enviado diariamente a la empresa (Profesional de Comercialización y Atención al Usuario)	
18	Profesional de Comercialización y Atención al Usuario	Aplicar el pago al usuario mediante el número de la factura y generar informe de pagos. Entregar.	
19		Fin	

9. REGISTROS DE CALIDAD

Formulario de Solicitud de Servicios

Factura de Servicios y Complementarios

Formato Liquidación y aportes

Resolución "por la cual se otorga la disponibilidad del servicio"

Libro Radicado Nuevas Solicitudes y Certificados de Viabilidad

Todos los registros generados por la aplicación de este procedimiento, siguen los lineamientos del procedimiento "Control de los Registros de Calidad".

10. ANEXOS

Anexo I

Normas para la asignación de nuevos códigos

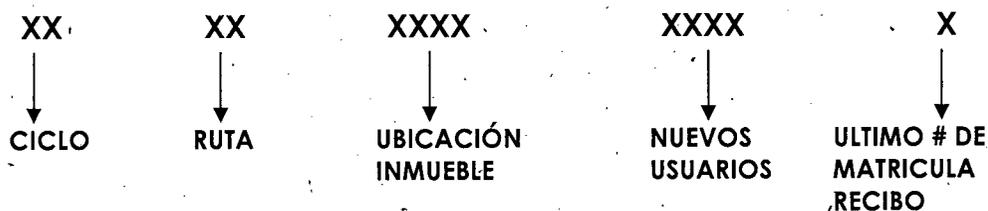
Anexo II

Documentos del expediente nuevos usuarios.

ANEXO I

NORMAS PARA LA ASIGNACIÓN DE NUEVOS CÓDIGOS

El código de Usuario(a) consta de trece dígitos, los cuales se asignan y se clasifican de la siguiente forma:



- 1 Los dos primeros dígitos corresponden al ciclo la cual pertenece el predio (Código del Ciclo)
- 2 Identificar la ruta dependiendo del Barrio en el cual esta ubicado el predio, **cada zona se compone de nueve rutas que son 01, 02, 03, 04, 05, 06, 07, 08, 09)**
- 3 Los dos dígitos siguientes corresponden a la ruta a la cual pertenece el predio (Los cuatro dígitos siguientes corresponden a la ubicación del inmueble en la ruta, es recomendable aumentar estos cuatro dígitos en una secuencia ascendente de diez en diez, luego de cien en cien, con el fin de no limitar el número de nuevos usuarios futuros. Si en la dirección anterior y posterior del nuevo usuario estos dígitos son cero, se recomienda dejar estos cuatro dígitos en cero, para el nuevo usuario.
- 4 Los cuatro dígitos siguientes dan la opción de ingresar 999 nuevos usuarios, Es recomendable dejar los dos primeros números en cero y empezar a contar con los siguientes números de 10 en 10. estos cuatro dígitos son ceros y se alteran solamente cuando un grupo grande de nuevos usuarios ingresa a la Empresa, como por ejemplo una urbanización, si esto sucede es recomendable asignar ese número como en el numeral anterior.
- 5 El último número del código de usuario corresponde al último número de del recibo de matrícula.

ANEXO II

DOCUMENTOS DEL EXPEDIENTE NUEVOS USUARIOS

- Boletín de Nomenclatura
- Fotocopia de la Cedula del Propietario
- Carta de Solicitud de Servicios (Opcional)
- Formulario de Visita Técnica
- Resolución
- Oficio Remisorio
- Pagaré (opcional)
- Fotocopia a la factura de Servicios Complementarios
- Formato Liquidaciones y Aportes
- Formato Informe de Taller de Medidores
- Documentos Adicionales