

		PROCEDIMIENTO PARA PRESTACIÓN DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS Y/O ESPECIALES		P06-01
Emisor: Subgerencia Técnico Operativa	Fecha de Emisión: 01-sep-08	Fecha último cambio: 01-ago-17	L/C: E	Pág. 1 de 3

1. Aplicación	Este procedimiento se aplica en la prestación de servicios complementarios y/o especiales.
2. Objetivo	Prestar un portafolio de servicios complementarios y/o especiales con calidad, oportunidad y eficiencia a todos los usuarios que lo requieran
3. Responsables	Administra: Subgerente Administrativo y Comercial, Subgerente Financiera, Subgerente Técnico Operativo Ejecuta: Técnico Supervisor, Auxiliar Administrativo de PQR, facturación y Contabilidad Verifica: Gerencia y/o control interno
4. Documentos asociados	Matriz legal Novedades sobre la propiedad del cliente Registros asociados R10-01-03 "Evaluación de Satisfacción Servicios Especiales y complementarios. Procedimiento de Seguridad y Salud en el Trabajo P08-05 Procedimiento de Peligros y Riesgos Laborales P08-06
5. Glosario	Servicio Complementario: Todo aquel servicio perteneciente a los procesos de aseo, acueducto y alcantarillado que genera cobro: arreglo de acometidas, cambio de registros de paso, recolección de residuos sólidos a usuarios por cantidad, certificado de viabilidad de servicios, fontanería, venta de medidores y alquiler de volqueta. Servicio Especial: Todo aquel servicio diferente a los procesos de aseo, acueducto y alcantarillado que genera un cobro: venta de servicios de laboratorio, recolección de escombros.

6. MÉTODO:			
CICLO	ACTIVIDADES	SALIDA	RESPONSABLES
PLANEACIÓN DE LAS ACTIVIDADES			
	A partir de la necesidad del cliente o usuario para la prestación de servicios complementarios y/o especiales, la organización implementa las acciones necesarias para asegurar la prestación del servicio.	Necesidad de prestación de servicio complementario y/o especial.	Usuario, Cliente, Subgerencia Administrativa y Comercial, Subgerencia Financiera, Subgerencia Técnico Operativa
SOLICITUD DEL SERVICIO			
	Para servicios complementarios, se recibe la solicitud directa del usuario, se registra en el módulo de facturación HAS SQL, si requiere se realiza orden de revisión para verificar ejecución del trabajo, de lo contrario se realiza orden de trabajo para programar el servicio, se informa al usuario si la solicitud es aceptada o rechazada.	Solicitud del Servicio	Técnico Supervisor, Auxiliar Administrativo PQR

ELABORADO POR: Ing. Carlos Murcia Subgerencia Técnico Operativa	REVISADO POR: Paola Cortes Acuña Jefe Control Interno	APROBADO POR: Ernesto Forero Clavijo Gerente General
--	--	---

	PROCEDIMIENTO PARA PRESTACIÓN DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS Y/O ESPECIALES			P06-01
Emisor: Subgerencia Técnico Operativa	Fecha de Emisión: 01-sep-08	Fecha último cambio: 01-ago-17	L/C: E	Pág. 1 de 3

<p>Para Servicios Especiales, el jefe del área recibe la solicitud directa del cliente, se registra la solicitud en el R06-01-01 (Orden de Servicio), si el servicio es venta se diligencia adicionalmente el R12-02-01 (Pedido), con el cual se les da salida a los elementos de almacén. Se liquida el valor del servicio para notificar al cliente y este proceda a realizar el pago.</p>	Solicitud del Servicio	Subgerencia Administrativa y Comercial, Subgerencia Técnico Operativa, Auxiliar PQR
<p>El servicio será programado hasta la validación del pago por parte del cliente. En el caso de servicios especiales de recolección de escombros se procede como un servicio complementario ya que este se carga a la factura del usuario.</p>	Solicitud del Servicio	Auxiliar Administrativo PQR
<p>Una vez evaluada la capacidad de prestar el servicio, se programa previo acuerdo con el cliente. Si el cliente autoriza, la programación podrá ser modificada con el objetivo de ajustarse a las necesidades del servicio y/o eventualidades que se presenten</p>	Programación del servicio, Ordenes de Revisión, Ordenes de Trabajo	Subgerencia Administrativa y Comercial, Subgerencia Técnico Operativa, Técnico Supervisor, Funcionarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo Conductores.
<p>De acuerdo al tipo de servicio a prestar se notifica al responsable y se realiza la prestación del servicio</p>	Prestación del Servicio	Técnico Supervisor, Auxiliar Administrativo PQR, Funcionarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo Conductores,
<p>En caso de presentarse alguna irregularidad o novedad en la prestación del servicio o sobre la propiedad del cliente, se le comunica a éste la irregularidad o novedad sobre la prestación del servicio o sobre el estado de la propiedad, así mismo al dueño del proceso, esta quedara registrada en la orden de trabajo. Así mismo el cliente puede reportar la irregularidad o novedad en la prestación del servicio o sobre la propiedad, esta quedara registrada en la orden de trabajo y se informara al dueño de proceso</p>	Novedades sobre la prestación del servicio	Usuario, Cliente, Subgerencia Administrativa y Comercial, Subgerente Técnico Operativo, Técnico Supervisor, Funcionarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo Conductores.
<p>El seguimiento y control a la prestación del servicio se hace mediante el dueño del proceso que garantice la prestación del mismo y con la encuesta de satisfacción del servicio prestado R10-01-03. En el momento de finalizar el servicio, se dará al cliente el formato de "Encuesta de Satisfacción de Servicios Complementarios y/o Especiales" para su correspondiente diligenciamiento. Si el cliente no diligencia ni entrega la encuesta diligenciada, se dará por entendido que el servicio fue recibido a satisfacción, asignando una calificación de bueno a cada uno de los ítems. De igual manera se aplican también las verificaciones establecidas por la organización.</p>	Encuesta de satisfacción del servicio prestado	Usuario y/o Cliente, Subgerencia Administrativa y Comercial, Subgerente Técnico Operativo, Técnico Supervisor, Auxiliar Administrativo PQR

ELABORADO POR: Ing. Carlos Murcia Subgerencia Técnico Operativa	REVISADO POR: Paola Cortes Acuña Jefe Control Interno	APROBADO POR: Ernesto Forero Clavijo Gerente General
--	--	---

	PROCEDIMIENTO PARA PRESTACIÓN DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS Y/O ESPECIALES			P06-01
Emisor: Subgerencia Técnico Operativa	Fecha de Emisión: 01-sep-08	Fecha último cambio: 01-ago-17	L/C: E	Pág. 1 de 3

De presentarse alguna desviación en la prestación de los servicios, es decir, si uno de los ítems relacionados con la calidad del servicio es calificado como regular o malo se generara una salida no conforme de acuerdo a lo establecido en el P02-03” Procedimiento de salida no conforme” y se procederá a detectar las causas y respectivas correcciones al proceso.	Salida no conforme y/o acciones correctivas.	Subgerencia Administrativa y Comercial, Subgerencia Técnico Operativo, Auxiliar administrativo PQR.
En caso de incumplimientos se establece una acción	Equipos de Soporte	Subgerente Técnico Operativo
CRITERIO DE ACEPTACION: Prestación de servicios complementarios con calificación de encuesta de Servicios Complementarios y/o Especiales.		

ELABORADO POR: Ing. Carlos Murcia Subgerencia Técnico Operativa	REVISADO POR: Paola Cortes Acuña Jefe Control Interno	APROBADO POR: Ernesto Forero Clavijo Gerente General
--	--	---