

	Comercialización y Atención al Cliente	Código: MI1-PR-002
	NUEVOS CLIENTES	Versión No: 001

1. OBJETIVO

Vincular oportunamente a todos los clientes potenciales o nuevos suscriptores que soliciten el servicio de acueducto y/o alcantarillado, cumpliendo debidamente con los requisitos técnicos y legales, brindando servicios de acuerdo a la demanda establecida y permitiendo llevar la cobertura a un nivel mayor.

2. ALCANCE

El procedimiento inicia con la solicitud de conexión de un nuevo servicio de Acueducto y/o Alcantarillado por parte de un suscriptor potencial y finaliza con la instalación del servicio de acueducto y/o la supervisión en el caso de la construcción de la domiciliaria de alcantarillado, en el predio solicitado y la habilitación en la base de datos del sistema comercial Digital ARQ como nuevo suscriptor (ingreso de resultado).

3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

Conexión domiciliaria de acueducto: Derivación de la red local del servicio Público que llega hasta el registro de corte del inmueble, que será usualmente un medidor u otro elemento, que, de acuerdo con las técnicas usuales de construcción, permite precisar cuál es el inmueble o el conjunto de inmuebles en los que se prestará el servicio. En edificios de propiedad horizontal o condominios, la acometida llega hasta el registro de corte general.

Conexión domiciliaria de alcantarillado: Conexión a la red local del servicio público de alcantarillado, que parte de la caja de inspección de un predio y llega hasta el colector de la red local. (Art. 14.1, Ley 142 de 1994).

Suscriptor potencial: Persona que ha iniciado consultas para convertirse en usuario de los servicios públicos. (Art. 14 num. 32 Ley 142 de 1.994).

Suscriptor: Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos (Art. 14 num. 31 Ley 142 de 1.994).

Servicio de acueducto: Es la distribución a los municipios y corregimientos de agua apta para el consumo humano, incluida su conexión, medición, así como las actividades complementarias de que trata la Ley 142 de 1.994 de captación, procesamiento, tratamiento, almacenamiento, conducción y transporte de agua. (Art. 14.22 Ley 142 de 1.994).

Servicio de vertimiento alcantarillado: Es la recolección a los municipios y corregimientos de residuos, principalmente líquidos y/o aguas lluvias, por medio de tuberías y conductos. También se aplicará esta definición a las actividades complementarias de transporte, tratamiento y disposición final de tales residuos. (Art. 14.23 Ley 142 de 1994).

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Constitución Política de Colombia
- Ley 142 de 1994
- Decreto 1842 de 1991
- Decreto 302 de 2000
- Modificación parcial al Decreto 302 mediante Decreto 229 de 2002
- Código contencioso Administrativo

5. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

5.1. CONDICIONES GENERALES

Se debe hacer referencia a lo contenido en el capítulo II del decreto 302 de 2002, en su artículo 7 en todos sus literales. Para la conexión de un nuevo servicio de Acueducto y/o Alcantarillado, el suscriptor potencial solicita el servicio presentando los requerimientos de Ley y el funcionario responsable lo ingresa a la base de datos para que se active en el sistema comercial Digital ARQ como nuevo suscriptor. Se entrega la orden de servicio al funcionario de redes para que realice la conexión domiciliar de acueducto y la supervisión en la construcción de la conexión domiciliar de alcantarillado.

Aunque los requisitos legales estén enumerados por separado, es válido que un solo documento contenga varios o todos los exigibles, así mismo la vigencia de la documentación será máximo noventa (90) días.

El sistema, cuenta con el aplicativo Comercial Digital ARQ, al cual tienen acceso los funcionarios responsables de ejecutar las tareas en el módulo WFTRAM (Solicitud - Venta del servicio), de acuerdo a los roles establecidos por el responsable del proceso comercial.

Se cuenta con el Manual de Usuario ¿Venta de servicio Nuevos Clientes¿ y ¿Procedimientos de Instalación del Servicio¿, en los cuales se detalla el desarrollo de las actividades y los funcionarios responsables de estos procedimientos.

5.2. ACTIVIDADES

5.2.1 ACTIVIDAD: Solicitar el servicio y recepcionar la solicitud

RESPONSABLE: Técnico Comercial, Auxiliar Administrativo, Profesional III - Operación agua, Profesional II

DOCUMENTOS: Solicitud de matrícula escrita o verbal, requisitos técnicos y legales para nuevos suscriptores.

DESCRIPCION DE ACTIVIDAD: El suscriptor potencial solicita el servicio de acueducto y/o alcantarillado ante la Empresa, especificando, entre otros, la dirección del predio.

Se ingresa la información al Sistema Comercial Digital ARQ, siguiendo la ruta.

Se hace entrega al suscriptor potencial la atención y el formato de viabilidad para la verificación en terreno y anexando los requisitos que debe cumplir para tener acceso a los servicios, según sea el caso (urbanizador o suscriptor potencial individual).

RUTA: SISTEMA COMERCIAL DIGITAL ARQ>WFTRAM> tipo de radicación externo>medio de recepción personal (1) - petición solicitud (4) - venta del servicio 3.0 (405)

RUTA: SISTEMA COMERCIAL DIGITAL ARQ>WFTRAM> tipo de radicación externo>medio de recepción personal (1)- petición solicitud (4) - venta de constructoras (39).

5.2.2 ACTIVIDAD: Recepcionar los documentos

RESPONSABLE: Técnico Comercial, Auxiliar Administrativo, Profesional III - Operación agua, Profesional II

DOCUMENTOS: Contrato de nuevo suscriptor generado en el aplicativo comercial Digital ARQ, Certificado de tradición vigente u otro documento que certifique la propiedad (registrado ante notaria), Licencia de construcción, Certificado de estratificación, expedido por la entidad competente, Fotocopia de la cedula del propietario, Fotocopia del número predial, Requisitos urbanizaciones.

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD: Recibir la solicitud con sus respectivos requisitos, determinando si la misma es para persona natural o urbanizador.

Verificar que el sector donde se solicita el nuevo servicio para persona natural cuente con la disponibilidad de redes de acueducto y alcantarillado y que no esté ubicado en zona de alto riesgo, así mismo constatar que no se encuentre en la base de suscriptores con servicio cortado.

Si la solicitud es para una urbanización se debe remitir, con sus respectivos anexos al Profesional III Mantenimiento del Agua para su respectivo análisis técnico y todos los demás soportes, quien los entregará a la Subgerencia Operativa encargada de conceptualizar la viabilidad y requisitos para el acceso al servicio enviando copia del oficio remitido al urbanizador potencial.

5.2.3 ACTIVIDAD: Responder la solicitud de viabilidad al urbanizador.

RESPONSABLE: Profesional III Mantenimiento, jefe departamento control de operación en redes.

DOCUMENTOS: Requisitos urbanizaciones

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD: Informar mediante un oficio al urbanizador la decisión de la Empresa respecto a la viabilidad del servicio.

Continuar el trámite de acuerdo al instructivo para las urbanizaciones.

Realizar la solicitud para la venta de un nuevo servicio individual por parte del urbanizador una vez se haga la respectiva acta de sección, previo cumplimiento de los requisitos exigidos para cada suscriptor potencial.

Si es un condominio se deberá informar al urbanizador sobre la necesidad de colocar un totalizador o macromedidor de

agua potable de acuerdo a la normatividad vigente.

5.2.4 ACTIVIDAD: Informar las condiciones técnicas al nuevo suscriptor.

RESPONSABLE: Técnico Operativo I, Auxiliar Operativo

DOCUMENTOS: Planos de redes de acueducto y alcantarillado, Orden de servicio

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD: El Técnico Operativo o auxiliar le informara al nuevo suscriptor dónde hacer la excavación de acuerdo a las especificaciones técnicas exigidas por la Empresa para realizar la zanja, con el fin de que el terreno quede adecuado para ejecutar la conexión de acueducto respectiva.

5.2.5 ACTIVIDAD: Conectar la domiciliaria de Acueducto.

RESPONSABLE: Técnico Operativo I, Auxiliar Operativo

DOCUMENTOS: Instructivo para nuevos clientes, Orden de Servicio.

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD: El responsable del proceso hace entrega de la orden de servicio al revisor o Auxiliar Operativo quien procederá a ejecutar la instalación de la acometida domiciliaria en el predio según el instructivo establecido.

5.2.6 ACTIVIDAD: Establecer el Código de ubicación del nuevo suscriptor.

RESPONSABLE: Técnico Operativo I, Auxiliar Redes

DOCUMENTOS: Contrato de nuevo suscriptor generado en el aplicativo comercial Digital ARQ, Licencia de construcción, Certificado de estratificación, Certificado de tradición vigente u otro documento que certifique la propiedad, Fotocopia de la cedula del propietario, Fotocopia del número predial.

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD: El funcionario de redes se desplaza al sitio de solicitud del servicio para identificar la zona de ubicación. Se le asigna el respectivo código de ubicación, y se determina el uso y el diámetro de la acometida de acueducto y alcantarillado.

5.2.7 ACTIVIDAD: Ingresar el Resultado al sistema comercial Digital ARQ

RESPONSABLE: Técnico Comercial, Auxiliar Administrativo, Profesional II, Profesional III - Operación agua

DOCUMENTOS: Orden de Servicio, Manual de usuario del aplicativo Comercial Digital ARQ

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD: Descargar la orden de servicio de los materiales utilizados en la instalación del servicio con el presupuesto kit básico (este proceso lo provee el contratista quien suministra el medidor y los materiales) este proceso finaliza cuando el Kit por parte de tercero, hace entrega a la seccional los materiales solicitados para el nuevo suscriptor debidamente aprobado, ingresar la zona de ubicación traída por el funcionario de redes, siguiendo la ruta.

***RUTA:** SISTEMA COMERCIAL DIGITAL ARQ>WFADMIN>Modulo ingreso del código nuevo cliente o código de atención>NEGOCIACION DEL SERVICIO>Nodo; se Ingresa la información de los documentos adjuntos.*

***RUTA:** SISTEMA COMERCIAL DIGITAL ARQ> WFADMIN> CONEXIÓN DEL SERVICIO (este proceso finaliza cuando el Kit de materiales por parte de tercero (contratista que provee el medidor y los materiales) hace entrega a la seccional los materiales solicitados para el nuevo suscriptor) > termina con el proceso de instalación de medidor para nuevo cliente.*

5.2.8 ACTIVIDAD: Archivar

RESPONSABLE: Técnico Comercial, Auxiliar Administrativo, Profesional II, Profesional III - Operación agua

DOCUMENTOS: Orden de Servicio, Contrato de nuevo suscriptor generados en el aplicativo comercial Digital ARQ con todos sus anexos.

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD: Proceder a archivar todos los documentos soportes, debidamente foliados

6. CONTROL DE CAMBIOS

7. CONTROL DE EMISIÓN DEL DOCUMENTO

Elabora	Revisa	Aprueba
Jhon Jairo Garcia Agudelo PROFESIONAL I - GESTION SERVICIO AL CLIENTE	Diego Arbelaez Gutierrez PROFESIONAL IV - GESTION SERVICIO AL CLIENTE	Jhuliana Garzon Bejarano SUBGERENTE COMERCIAL

Adriana Montoya @ 2021-07-02, 10:25:44