

	Comercialización y Atención al Cliente	Código: MI1-PR-003
	REINSTALACION	Versión No: 001

## 1. OBJETIVO

Restablecer el servicio de acueducto a un inmueble al cual se le ha suspendido el servicio prestado por la empresa, una vez se haya realizado el pago correspondiente por parte del suscriptor o usuario, dándoles derecho a recibir de nuevo el servicio cumpliendo lo dispuesto en el Contrato de Condiciones Uniformes.

## 2. ALCANCE

Inicia el proceso con la generación de la orden de reinstalación del servicio y termina con la grabación de la reinstalación una vez ha sido efectuado el restablecimiento del servicio en terreno.

## 3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

**Reinstalación:** Restablecimiento del servicio de acueducto a un inmueble al cual le había sido suspendido

**Servicio público domiciliario 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 de Servicios Públicos 142 de 1.994 de captación, procesamiento, tratamiento, almacenamiento, conducción y transporte de agua. (Art. 14.22 Ley de Servicios Públicos 142 de 1.994).

**Período de facturación:** Es el tiempo durante el cual se prestaron los servicios que se cobra. Para los efectos de este contrato será de 28 a 32 días.

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

**Usuario:** Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario del inmueble donde este se presta, o como receptor directo del servicio. A este último usuario se denomina también consumidor. (Art. 14 num. 33 Ley de Servicios Públicos 142 de 1.994).

## 4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Ley de Servicios Públicos 142 de 1.994
- Contrato de Condiciones Uniformes
- Decreto 229 del 2002 y en las demás normas concordantes.

## 5. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

### 5.1 CONDICIONES GENERALES

La vigencia del procedimiento es de un (1) año a partir de su fecha de emisión. Sin embargo, cualquier norma puede ser modificada antes de que se cumpla su periodo de vigencia si se determina que es necesario.

Se debe contar con la impresora adecuada para la impresión de los documentos, además de un buen equipo para la realización de esta tarea diariamente

El restablecimiento del servicio se realiza en el menor tiempo posible, aun cuando la ley establece un margen de 48 horas hábiles.

## 5.2 ACTIVIDADES

### 5.2.1 ACTIVIDAD: Emitir formato de reinstalación del servicio

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

**DOCUMENTOS:** Manual del usuario, Orden Reinstalación

**DESCRIPCION DE ACTIVIDAD:** El responsable del proceso, diariamente emitirá las órdenes de notificación de reinstalación, a los suscriptores generados automáticamente por el sistema o los que han solicitado la reinstalación directamente en la oficina de atención al cliente, la cual debe tramitarse con la firma del funcionario responsable, siguiendo la ruta.

**RUTA:** SISTEMA COMERCIAL SYNERGIA>FOREPO Impresión de reportes por formato, para generarlas masivamente, (Reporte 166), Y/O WFTRAM> Radicación de Tramites para las individuales.

### 5.2.2 ACTIVIDAD: Ejecutar reinstalaciones del servicio de acueducto en terreno

**RESPONSABLE:** Técnico Operativo I, Auxiliar Operativo.

**DOCUMENTOS:** Orden Reinstalación, Instructivo suspensión y reconexión del servicio en terreno

**DESCRIPCION DE ACTIVIDAD:** El funcionario responsable del proceso ejecutará la reinstalación del servicio de acueducto en terreno, según instructivo

Diligenciar el formato de notificación de reinstalación con los datos requeridos y firma de las partes que intervienen (usuario y/o testigo, funcionario de la entidad), entregando copia una vez terminada la gestión.

Esta orden será entregada al funcionario de oficina encargado de la grabación en el Sistema de Información Comercial Digital ARQ.

### 5.2.3 ACTIVIDAD: Actualizar la base de datos del Sistema de información Comercial Digital ARQ

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

**DOCUMENTOS:** Orden Reinstalación

**DESCRIPCION DE ACTIVIDAD:** El funcionario de oficina responsable del proceso realiza el ingreso de la notificación de la orden de reinstalación al Sistema Comercial Digital ARQ, de acuerdo con el manual de usuario siguiendo la ruta.

Colocar sello y fecha de grabación en la parte trasera de cada una de las notificaciones de reinstalación una vez se haya realizado el ingreso al sistema.

El responsable del proceso terminado el periodo de facturación listara siguiendo la ruta las órdenes que fueron generadas durante el periodo con el fin de verificar que todas las órdenes fueron ingresadas al sistema de Información comercial digital ARQ.

**RUTA:** SISTEMA COMERCIAL SYNERGIA>FOREPO> Impresión de reportes por formato, para generarlas masivamente, (Reporte 53)

### 5.2.4 ACTIVIDAD: Archivar las reinstalaciones grabadas durante el periodo de facturación

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

**DOCUMENTOS:** Orden Reinstalación.

**DESCRIPCION DE ACTIVIDAD:** Organizar y archivar por código de ubicación, las notificaciones de reinstalación ejecutadas durante el periodo de facturación como evidencia de la eficiencia y oportunidad en la realización de esta gestión.

## 6. CONTROL DE CAMBIOS

## 7. CONTROL DE EMISIÓN DEL DOCUMENTO

Elabora	Revisa	Aprueba
Yolanda Becerra Valdivia TECNICO ADMINISTRATIVO II- COMERCIAL	Diego Arbelaez Gutierrez PROFESIONAL IV - GESTION SERVICIO AL CLIENTE	Jhuliana Garzon Bejarano SUBGERENTE COMERCIAL