

	Comercialización y Atención al Cliente PROCEDIMIENTO CORTE	Código: MI1-PR-005
		Versión No: 001

1. OBJETIVO

Retirar el servicio de acueducto mediante la desconexión o taponamiento de la acometida a los suscriptores que se encuentren inmersos en las causales del Contrato de Condiciones Uniformes descritas en el capítulo Terminación del Contrato, dando cumplimiento al Reglamento de Servicios y logrando un equilibrio en la cartera morosa de la Empresa.

2. ALCANCE

El procedimiento inicia con la generación de la notificación de corte del servicio de acueducto y termina con el seguimiento a los suscriptores que se encuentren cortados.

3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

Notificación De Corte Del Servicio De Acueducto: Aviso de que se le va a cortar el servicio al usuario en terreno y en el sistema.

Corte Del Servicio De Acueducto: pérdida de acceso al servicio de acueducto que implica retiro de la acometida y del medidor.

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 Servicio Públicos Domiciliarios 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 Servicio Públicos Domiciliarios 142 de 1.994).

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Ley de Servicio Públicos Domiciliarios 142 de 1.994
- Decreto 302/00
- Contrato Condiciones Uniformes

5. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

5.1. **ACTIVIDAD:** Generar Notificaciones de corte

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

5.1.2. **DOCUMENTOS:** Listado de suscriptores susceptibles de corte del servicio, Notificación corte del servicio

5.1.3. **DESCRIPCION DE ACTIVIDAD**

Analizar el listado de suscriptores susceptibles de corte del servicio de acueducto en cada periodo de facturación.

Generar las notificaciones de corte para los suscriptores que se encuentran incursos en alguna de las causales definidas en el Contrato de Condiciones Uniformes, siguiendo la ruta

Entregar la notificación de corte a los suscriptores debidamente firmados y con el respectivo recibido de la notificación por parte del usuario, concediéndoles los cinco días hábiles para efectuar el pago de acuerdo con lo establecido por la ley DE Servicios Públicos Domiciliarios 142 de 1994.

RUTA: SISTEMA COMERCIAL DIGITAL ARQ. >WFTRAM> Radicación de Trámites

5.2. ACTIVIDAD: Generar y emitir las órdenes de corte

5.2.1. RESPONSABLE: Auxiliar Administrativo, Técnico Comercial, Profesional II, Profesional III - Operación de Agua

5.2.2. DOCUMENTOS: Manual del usuario, Notificaciones de Corte

5.2.3. DESCRIPCION DE ACTIVIDAD

Una vez identificados los usuarios susceptibles de corte realizar la generación masiva de cortes, el cual se encuentra parametrizado para ser generado por Municipio, zona, facturas pendientes, deuda, estrato, tipo de servicio.

Emitir y firmar la orden de corte de cada suscriptor.

El sistema automáticamente genera orden de servicio para el retiro del medidor la cual se emite y firma.

Las dos órdenes se entregan al funcionario de la entidad responsable de ejecutar la tarea en terreno.

Informar al usuario que se procederá al corte del servicio corroborando que el pago no se haya realizado.

RUTA: SISTEMA DE INFORMACIÓN COMERCIAL DIGITAL ARQ. >FAGOCO>

5.3. ACTIVIDAD: Ejecutar el corte

5.3.1. RESPONSABLE: Técnico Operativo I, Auxiliar Operativo.

5.3.2. DOCUMENTOS: Manual del usuario, Acta de corte de servicio, Orden de Servicio, Instructivo de corte

5.3.3. DESCRIPCION DE ACTIVIDAD

El responsable del proceso realizará el corte de servicio de acueducto al predio identificado en el acta de corte de acuerdo con las indicaciones del instructivo de corte.

Diligenciar la orden de corte con los datos requeridos y firmar por las partes intervinientes (usuario y/o testigo, funcionario de la entidad), entregar copia al usuario una vez terminada la gestión.

5.4. ACTIVIDAD: Actualizar la base de datos del Sistema de Información Comercial Digital ARQ.

5.4.1. RESPONSABLE: Técnico Comercial, Auxiliar Administrativo, Profesional II

5.4.2. DOCUMENTOS: Manual del usuario, Acta de corte de servicio, Orden de Servicio, Instructivo de corte.

5.4.3. DESCRIPCION DE ACTIVIDAD

El responsable del proceso realizará el ingreso de la orden de corte y la orden de servicio al Sistema de Información Comercial Digital ARQ., siguiendo la ruta.

Colocar sello y fecha de grabación en la parte trasera, en cada una de las actas de notificación de corte una vez se haya realizado el ingreso al sistema.

El responsable del proceso terminado los cortes y grabaciones 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 DE INFORMACIÓN COMERCIAL DIGITAL ARQ. > otlgmo - Legalización Masiva de Ordenes de Actividad

5.5. ACTIVIDAD: Realizar seguimiento a los suscriptores cortados

5.5.1. RESPONSABLE: Técnico Comercial, Auxiliar Administrativo, Profesional II

5.5.2. DOCUMENTOS: Listado suscriptores suspendidos y cortados generado en el Sistema de Información Comercial Digital ARQ.

5.5.3. DESCRIPCION DE ACTIVIDAD

El responsable del proceso mensualmente, después de realizadas las suspensiones y cortes del periodo, solicita y genera en el Sistema de Información Comercial Digital ARQ el listado de suspendidos y cortados a la fecha, siguiendo la ruta; editando el listado en hoja Excel con el código del cliente, nombre, ruta, dirección, estado, antigüedad, deuda, serial, modelo, Agregando las columnas de verificación en terreno: registro cerrado, retiro de racor, tapón antifraude, verificación coordinador.

Imprimir y entregar a los funcionarios de redes para la verificación en terreno y realización de las acciones pertinentes (taponamiento por falta de pago) diligenciando el listado entregado según sea el caso, esta actividad se realiza a una vez al mes, después de terminado el proceso de suspensiones.

Si el usuario es encontrado con servicio sin pago efectuado, se instalara nuevamente tapón antifraude.

Si para una segunda verificación se encuentra el predio con servicio sin realizar convenio de pago se excavará el terreno para cerrar el registro de incorporación y retirar la conexión, luego se diligencia nuevamente la orden de corte del servicio, con su respectiva grabación.

El Profesional III Operación de Agua aleatoriamente confirmará en terreno la información solicitada utilizando la columna verificación Coordinador, esta tarea será ejecutada mensualmente.

RUTA: SISTEMA DE INFORMACIÓN COMERCIAL DIGITAL ARQ.> FOREPO

5.6. ACTIVIDAD: Validar seguimiento a suscriptores cortados

5.6.1. RESPONSABLE: Técnico Comercial, Auxiliar Administrativo, Profesional II

5.6.2. DOCUMENTOS: Listado suscriptores suspendidos y cortados generado en el Sistema de Información Comercial Digital ARQ.

5.6.3. DESCRIPCION DE ACTIVIDAD

Confrontar la información de terreno con la base de datos del Sistema de Información Comercial Digital ARQ. Tomar decisiones para corregir las inconsistencias encontradas en terreno, generando órdenes de corte nuevamente a suscriptores que se encontraron reinstalados o reconectados sin efectuar pago alguno.

5.7. ACTIVIDAD: Archivar

5.7.1. RESPONSABLE: Técnico Comercial, Auxiliar Administrativo, Profesional II

5.7.2. DOCUMENTOS: Listado suscriptores suspendidos y cortados generado en el Sistema de Información Comercial Digital ARQ., Notificación de corte del servicio, Acta de corte del Servicio, Orden de servicio.

5.7.3. DESCRIPCION DE ACTIVIDAD

Organizar y archivar por código de ubicación las notificaciones, órdenes de corte y órdenes de servicio ejecutadas durante el periodo de facturación como evidencia de la eficiencia y oportunidad en la realización de esta gestión. Archivar las evidencias recopiladas en terreno.

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