|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Descripción | Elaboró | Revisó | Aprobó |
| Nombre:  Cargo:  Fecha:  Firma: | Vanessa Santacruz  Coordinadora de Calidad  04/12/2013 |  |  |

**TABLA DE CONTENIDO**

[Control De Revisiones 3](#_Toc379806722)

[1. Objetivo 4](#_Toc379806723)

[2. Alcance 4](#_Toc379806724)

[3. Responsabilidades 4](#_Toc379806725)

[4. Definiciones 5](#_Toc379806726)

[5. Descripción General 6](#_Toc379806727)

[6. Flujograma 8](#_Toc379806728)

# CONTROL DE REVISIONES

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FECHA** | **SECCIÓN** | **REV. N°** | **DESCRIPCIÓN** |
| 11/12/2013 | Todas | 0 | Entrada en vigencia del procedimiento |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

1. **OBJETIVO**

Ejecutar la instalación del servicio al sistema de acueducto y registrar el nuevo usuario en la base de datos de EMQUILICHAO para obtener la identificación de los usuarios (Código), con el fin de satisfacer las necesidades de los usuarios.

1. **ALCANCE**

Este procedimiento aplica para todas las conexiones domiciliarias que se deben realizar por solicitud del usuario, posterior a la suscripción, dando lugar a una codificación como un usuario más que será incluido en la base de datos para la respectiva identificación.

1. **RESPONSABILIDADES**

* El cumplimiento de este procedimiento involucra como responsables al jefe del área de acueducto y alcantarillado por efecto de emitir concepto por visita de disponibilidad.
* Al Fontanero del área de acueducto y alcantarillado quien es el responsable de realizar el diagnóstico de la disponibilidad.
* El jefe del área comercial es el responsable de coordinar y supervisar que las actividades se lleven a cabo en debida forma.

* La oficina de servicio al cliente es responsable de recepcionar y lleva a cabo el proceso de suscripción o matricula del nuevo usuario, con el cumplimiento de los requisitos.
* El fontanero es el responsable de realizar la instalación y codificación de la nueva acometida.

1. **DEFINICIONES**

* **Acometida:** derivación de la red de distribución que llega hasta el registro de corte de un usuario.
* **Acometida de acueducto**. Derivación de la red local de acueducto que se conecta al registro de corte en el inmueble.
* **Acometida de alcantarillado.** Derivación que parte de la caja de inspección y llega hasta el colector de la red local.
* **Conexión Domiciliaria:** conducto que transporta las aguas residuales, lluvias o combinadas desde la caja final de inspección hasta un colector de la red pública de alcantarillado.
* **Disponibilidad:** Certificación dada por la empresa, donde nos comprometemos a prestar el servicio solicitado siempre y cuando cumplan con los requisitos urbanísticos.
* **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.
* **Suscriptor:** Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos.

1. **DESCRIPCIÓN GENERAL**

| **ACTIV** | **DESCRIPCIÓN** | **RESPONSABLE** | **REGISTRO** |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Inicio |  |  |
|  | El usuario solicita el servicio de Acueducto y/o Alcantarillado | Usuario |  |
|  | Se realiza el estudio de disponibilidad | Jefe del área de acueducto y alcantarillado, jefe de área comercial y fontanero | Formato de visita previa para disponibilidad del servicio FO.DI.03 |
|  | Si hay disponibilidad del servicio se procede a diligenciar el formulario de solicitud de servicio | Jefe de área de comercial, Funcionarios Atención al Cliente | Formulario de Solicitud de Servicio FO.AC.04 |
|  | Presentar requisitos | Área comercial | N/A |
|  | El suscriptor cancela los derechos de los servicios. | Cajero | Recibo de Caja FO.GF.04 |
|  | Una vez cancelado los derechos de conexión, se expide la orden de instalación del servicio en la oficina de atención al cliente | Jefe de área de comercial | Formulario de Solicitud de Servicio FO.AC.04 – FO.DI.02/FO.RA.03 – Recibo de Caja FO.GF.04 |
|  | Se solicitan los materiales requeridos para la instalación en el almacén | Fontanero | Reporte de materiales FO.AD.11 |
|  | Entrega de materiales | Almacenista | Formato de entrega de materiales FO.AD.15 |
|  | Una vez ubicada la tubería principal a la cual se va a conectar la red domiciliaria se verifica que La superficie de la tubería y sus accesorios se encuentren libres de lodos, polvos, tierra, arena, fragmento de rocas, agua etc. Para facilitar el empalme. Luego se sigue el proceso de instalación de acuerdo al manual de fontanería. | Fontanero | N/A |
|  | Se procura realizar la instalación en presencia del usuario o encargado de la obra, para que se verifique los materiales se instalan y firme el reporte de materiales a entera satisfacción del trabajo realizado. | Fontanero | Reporte de materiales FO.AD.11 |
|  | Se realiza la respectiva codificación del nuevo usuario para vincularlo a la base de datos. | Jefe de acueducto y alcantarillado | Reporte de Nuevos Usuarios de Acueducto y Alcantarillado FO.AC.02 |
|  | Se reporta la planilla de nuevos usuarios al área de sistemas para ser incluidos en el proceso de facturación | Facturación | Reporte de Nuevos Usuarios de Acueducto y Alcantarillado FO.AC.02 |
|  | Se analizan los datos de las ordenes de trabajo y se incorporan a la base de datos de “ordenes de trabajo” | Facturación | Formato de Orden de Trabajo para Actividades Operativas Acueducto y Alcantarillado FO.DI.02 |
|  | Fin |  |  |

1. **FLUJOGRAMA**

