

**DIAGNÓSTICO, PLANEACIÓN, DISEÑO Y DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA
DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL ÁREA COMERCIAL EN LA EMPRESA
PIEDRECUESTANA DE SERVICIOS E.S.P. BASADOS EN LAS NORMAS ISO
9001:2008 Y GP 1000:2009**

VANESSA DÍAZ POSADA

153985

**UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA
ESCUELA DE INGENIERÍA
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
BUCARAMANGA**

2015

**DIAGNÓSTICO, PLANEACIÓN, DISEÑO Y DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA
DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL ÁREA COMERCIAL EN LA EMPRESA
PIEDRECUESTANA DE SERVICIOS E.S.P. BASADOS EN LAS NORMAS ISO
9001:2008 Y GP 1000:2009**

**VANESSA DÍAZ POSADA
153985**

**Director del Proyecto
AMPARO TÉLLEZ**

**UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA
ESCUELA DE INGENIERÍA
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
BUCARAMANGA
2015**

NOTA DE ACEPTACIÓN:

Firma del presidente jurado

Firma del jurado

Firma del jurado

DEDICATORIA

Este proyecto va dedicado a mi familia mi apoyo en mi vida, mis padres porque este triunfo también es de ustedes: Pedro J, Y Claudia P, mis hermanas María C, Ingrid P y mi sobrino Santiago; porque creyeron en mí.

AGRADECIMIENTOS

Principalmente agradezco a Dios por darme las capacidades necesarias para sacar mi carrera adelante bendiciéndome día tras día, porque con sus bendiciones he podido ayudar a mucha gente y lo mejor es que me queda una vida para seguirlo haciendo como profesional.

A mis padres por su paciencia y apoyo incondicional, mis hermanas por ser ejemplo como profesionales y amigas.

Gracias a todos mis compañeros con quienes he compartido y me han aportado conocimientos lecciones, experiencias y demás factores que contribuyen con mi formación académica y personal.

A mi tutora Ing. Amparo Téllez por su colaboración, acompañamiento y apoyo durante el desarrollo del proyecto.

Por último, quiero agradecer a la Universidad Pontificia Bolivariana, facultad de ingeniería industrial, a cada uno de mis docentes en especial a la Ing. María Teresa Castañeda y la Ing. María Fernanda Serrano quienes me brindaron su apoyo y conocimientos para poder culminar esta etapa en mi vida.

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	12
1. GENERALIDADES DE LA EMPRESA	16
1.1 IDENTIFICACIÓN	16
1.2 ACTIVIDAD ECONÓMICA	16
1.3 RESEÑA HISTÓRICA	17
1.4 LOGO	17
1.5 ORGANIGRAMA	18
2. DIAGNÓSTICO DE LA EMPRESA	19
2.1 GENERALIDADES ÁREA DE GESTIÓN COMERCIAL	26
2.2 DOCUMENTOS	27
2.3 MECI	27
2.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	28
3. ANTECEDENTES	29
4. JUSTIFICACIÓN	34
5. OBJETIVOS	35
5.1 OBJETIVO GENERAL	35
5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	35
6. MARCO TEÓRICO	36
6.1 ¿QUÉ ES NORMALIZACIÓN?	36
6.2 LA ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DE NORMALIZACIÓN (ISO)	37
6.3 ICONTEC	38
6.4 NORMA NTCGP 1000 – 2009	38

6.5 PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA LA RAMA EJECUTIVA DEL PODER PÚBLICO Y OTRAS ENTIDADES PRESTADORAS DE SERVICIOS	40
6.6 ¿QUÉ ES CALIDAD?	42
6.7 MODELO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	42
6.8 FAMILIA DE NORMAS TÉCNICAS ISO	44
6.9 CÓMO FUNCIONA EL MODELO ISO 9001:2008	45
6.10 MAPA DE PROCESOS	46
6.11 MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO MECI	47
6.12 OBJETIVOS GENERALES DEL MECI	48
7. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	49
7.1 FASE DE SENSIBILIZACIÓN	49
7.1.1 Instructivo	49
7.2 GESTIÓN DE RECURSOS	61
7.2.1 Recurso humano	61
7.2.2 Infraestructura	61
7.3 DOCUMENTACIÓN DEL SGC	62
7.3.1 Misión	62
7.3.2 Visión	62
7.3.3 Procedimientos	62
7.3.4 Mapa de procesos	64
7.3.5 Política de calidad	64
7.3.6 Valores éticos (Institucionales)	65
7.3.7 Principios éticos	65
7.4 IMPLEMENTACIÓN Y MEJORA CONTINÚA	66
7.4.1 Mapa de Riesgos área de gestión comercial	P67
7.4.2 Indicadores	72
7.4.3 Plan de Marketing	73
8. CONCLUSIONES	81
9. RECOMENDACIONES	82

BIBLIOGRAFÍA

83

ANEXOS

85

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Logotipo de Piedecuestana de servicios EPS	17
Figura 2. Organigrama Piedecuestana De Servicios Públicos Domiciliarios	18
Figura 3. Marco legal del modelo de control interno	32
Figura 4. Acta de reunión	59
Figura 5. Asistencia capacitación	60
Figura 6. Mapa de Procesos Piedecuestana de Servicios Públicos E.S.P	64

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Criterios Diagnóstico Inicial	20
Tabla 2. Diagnóstico inicial	21
Tabla 3. Resultados diagnóstico	23
Tabla 4. Resultado de evaluación MECI	24
Tabla 5. Descripción del encabezado	51
Tabla.6. Tipo de documento	52
Tabla 7. Iniciales de proceso	52
Tabla 8. Probabilidad de riesgo	57
Tabla 9. Tipo de impacto en el mapa de riesgo	58
Tabla 10. Mapa de riesgo	67
Tabla 11. Indicadores de gestión del área comercial	72
Tabla 12. Análisis DOFA del área gestión Comercial	73
Tabla 13. Estrategias de mercadeo	77
Tabla 14. Diagnóstico Final	79

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
ANEXO A. evaluación MECI aplicada a gestión comercial	85
ANEXO B. P-GC-AF-01 instalación del medidor temporal	87
ANEXO C. P-GC-AF-02 localización defraudaciones	93
ANEXO D. P-GC-MC-01 vinculación de usuarios nuevos al sistema de aseo	105
ANEXO E. P-GC-MC-02 transferencia de usuarios de aseo	109
ANEXO F. P-GC-MC-03 tramite de matrículas	113
ANEXO G. F-GC-MC- 01 formato de actualización y reclamación de usuario	118
ANEXO H. F- GC- AF-01 formato grupo antifraude seguimiento y control de predios	120
ANEXO I. F- GC- AF-02 grupo antifraude informe de localización de defraudaciones	121
ANEXO J. F- GC- AF-03 grupo antifraude acta de retiro o instalación de medidor provisional	124
ANEXO K. F- GC- AF-04 grupo antifraude acta de retiro o instalación de medidor temporal	127
ANEXO L. F-GC-MC- 02 formatos desvinculación del servicio de aseo	130
ANEXO M. C-GC-01 Caracterización Área gestión comercial	133
ANEXO N. G-GC-PQR-01 Guía atención al usuario	136

RESUMEN GENERAL DE TRABAJO DE GRADO

TITULO: Diagnóstico, planeación, diseño y documentación del sistema de gestión de calidad para el área comercial en la empresa PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P basados en las normas ISO 9001:2008 y GP 1000:2009

AUTOR(ES): Vanessa Díaz Posada

FACULTAD: Facultad de Ingeniería Industrial

DIRECTOR(A): Mercedes Amparo Téllez de Moreno

RESUMEN

PIEDRECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P es una empresa municipal de servicios públicos domiciliarios de Piedecuesta, que presta los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo; desde el año 2014, la empresa busca ofrecer servicios de calidad para la satisfacción de los usuarios. Las entidades de carácter público dedicadas a la prestación de servicios tienen como base la norma técnica colombiana GP 1000:2009 para la implementación de sistema de gestión de calidad; esta tiene como objetivo mejorar el desempeño y la capacidad de proporcionar los servicios para cumplir las necesidades y expectativas de los usuarios. Este proyecto se enfoca en el área de gestión comercial, realizando la documentación de los procedimientos, formatos, actas y caracterización de gestión comercial teniendo como base la NTCGP 1000:2009 y la norma ISO 9001:2008, también se realizó la evaluación del modelo estándar de control interno MECI 2014 en el área, la creación del mapa de riesgos e indicadores de gestión. Siendo la documentación el primer paso para la implementación de las normas técnicas de gestión de calidad se realizan sugerencias para que el área de gestión comercial cumpla con los requisitos. Se crea en este proyecto un plan de marketing como propuesta para el área de gestión comercial y la satisfacción de los usuarios.

PALABRAS CLAVES:

Calidad, MECI, control interno, marketing, sistema de gestion

V° B° DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

GENERAL SUMMARY OF WORK OF GRADE

TITLE: Diagnosis, Planning, Design and Documentation Quality Management System for the commercial area of in PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P based ISO 9001: 2008 and GP 1000: 2009

AUTHOR(S): Vanessa Díaz Posada

FACULTY: Facultad de Ingeniería Industrial

DIRECTOR: Mercedes Amparo Téllez de Moreno

ABSTRACT

PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P is a municipally owned public utility located in Piedecuesta, providing water, aqueduct, sewerage and Garbage collection service; in 2014 the company wants to offer quality services to satisfy their users. Public institutions that work in the services' provision are based on the Colombian technical standard GP 1000:2009 for the implementation of quality management system; this aims to improve the performance and the ability to provide services to meet the needs and expectations of the users. This project focuses on the area of business management, making procedures' documentation, formats, records and characterization of commercial management based on the NTCGP 1000 : 2009 and ISO 9001: 2008. It was also evaluated the area the Standard Model of Internal Control MECI 2014, creating a risk map and management indicators . Being documentation the first step for the implementation of technical standards of quality management, suggestions are made for the commercial management area that follows the requirements. A marketing plan as proposed for the area of business management and user satisfaction is created in this project.

KEYWORDS:

Quality, MECI , internal control , marketing, management system

V° B° DIRECTOR OF GRADUATE WORK

INTRODUCCIÓN

La empresa PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P detecta la importancia y necesidad de contar con un sistema de gestión de calidad con la NTC ISO 9001:2008 y ya que la empresa pertenece al sector público también contar la Norma GP 1000:2009 con la intención de ofrecer servicios de calidad y comprometerse con sus usuarios se establece un convenio con la facultad de ingeniería industrial de la Universidad Pontificia Bolivariana diagnosticar, planear, diseñar y documentar el sistema de gestión de calidad para el área comercial basados en las anteriores normas.

Es así como se da inicio al presente proyecto de grado en donde se prepara el proceso de realizar la documentación necesaria del área comercial, revisión y evaluación de los procesos actuales, identificación de los riesgos creando así el mapa de riesgos, diagnóstico del modelo estándar de control interno (MECI) en el área de gestión comercial, diseño plan de mercadeo y guía de atención al usuario como apoyo para buscar la satisfacción de los usuarios.

Entre los documentos que se realizaron en este proyecto se encuentran la caracterización del área de gestión comercial, los procedimientos, formatos y actas según el diseño creados conjunto a la empresa, guía de atención al usuario basada en la información suministrada por La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, el mapa de riesgos e indicadores de gestión y demás anexos de soporte que se requieren en la documentación para la implementación del sistema de gestión de la calidad.

Según lo anterior, se presenta el siguiente informe, en donde se establecen los procesos a seguir para el logro de los objetivos del proyecto diagnóstico, planeación, diseño y documentación del sistema de gestión de calidad para el área comercial en la empresa PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P basados en las normas ISO 9001:2008 y GP 1000:2009.

1. GENERALIDADES DE LA EMPRESA

1.1 IDENTIFICACIÓN

REPRESENTANTE LEGAL: CÉSAR TOLOZA NÚÑEZ¹

NIT: 804.005.441-1

EMAIL: gerencia@piedecuestanaesp.gov.co

LOCALIZACIÓN: Carrera 8 No 12-28 en Piedecuesta

1.2 ACTIVIDAD ECONÓMICA

La actividad económica se ve reflejada a partir de los respectivos códigos CIIU² emitidos por la cámara de comercio y su respectiva descripción:

410000 captación, depuración y distribución de agua

900020 barrido de exteriores

900030 recogida y eliminación de desechos

900040 servicios de evacuación de riles y aguas servidas

900090 otras actividades de manejo de desperdicios

¹ Gerente General Piedecuestana de servicios públicos Domiciliarios

² Clasificación Industrial Internacional Uniforme

1.3 RESEÑA HISTÓRICA

La Empresa Piedecuestana de Servicios Públicos Domiciliarios de Piedecuesta “PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P ” dio inicio a sus labores en febrero de 1998; creada mediante Decreto 172 del 17 Diciembre 1997 expedido por la Alcaldía Municipal de Piedecuesta dando cumplimiento al Acuerdo Municipal 057 de 1997, que facultaba al alcalde municipal para constituir una empresa industrial y comercial para la prestación de los servicios públicos domiciliarios, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 142 de 1994.

Lo que motivó al alcalde de la época a tomar la iniciativa de conformar la empresa fueron altas tarifas de acueducto que se manejaban en ese momento y solicitó realizar el estudio respectivo, luego del cual consideró crear una empresa con capital de municipio para que administrara los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo para el municipio de Piedecuesta.

1.4 LOGO

Figura 1. Logotipo de Piedecuestana de servicios EPS



Fuente. Página Principal Piedecuestana de servicios Públicos Domiciliarios [En Línea]http://www.piedecuestanaesp.gov.co/Piedecuestana/informacion.php?id_sec=1&id_sub=36

1.5 ORGANIGRAMA

Figura 2. Organigrama Piedecuestana De Servicios Públicos Domiciliarios



Fuente: Página Principal Piedecuestana de servicios Públicos Domiciliarios [En Línea]<http://www.piedecuestanaesp.gov.co/Piedecuestana/imagenes/ORGANIGRAMA%20ADMINISTRATIVO.jpg>

2. DIAGNÓSTICO DE LA EMPRESA

La empresa PIEDECUESTANA DE SERVICIOS E.S.P. es una empresa pública que busca ofrecer a sus usuarios servicios que satisfagan sus necesidades de Aseo, Acueducto y alcantarillado, logrando ser conocida como una empresa sobresaliente en el departamento.

Durante el proyecto se busca realizar las fases iniciales de la certificación, que son diagnóstico, planeación, diseño y documentación de los procesos del área comercial.

Los sistemas de calidad en las empresas se implementan para lograr estandarizar los procesos, obteniendo con mejora continua la satisfacción de los clientes. Se tiene como instrumento la norma técnica ISO 9001: 2008 para todas las empresas en Colombia; y en las empresas del sector público se encuentra la norma técnica GP 1000:2009 las dos normas se pueden implementar en la empresa PIEDECUESTANA DE SERVICIOS E.S.P. para obtener como resultados una certificación de que esta presta un servicio con calidad a la comunidad.

En la realización del proyecto al utilizar como instrumento la norma técnica GP 1000:2009 se debe tener en cuenta la implementación y uso del modelo estándar de control de riesgos en la empresa, en el área comercial y los posibles riesgos que se puedan presentar.

Actualmente la organización no cuenta con conocimiento de los riesgos que se puedan presentar en el área de gestión comercial, no tienen la documentación realizada de manera estándar en la empresa, las actas, formatos y procedimientos se encontraron información documentada pero no correctamente al instructivo planteado por la empresa.

Por ende se realiza un diagnóstico inicial con las normas de calidad y un diagnóstico inicial del modelo estándar de control interno para la realización de la documentación e implementación necesaria en el área de gestión comercial.

Tabla 1. Criterios Diagnóstico Inicial

Nombre del Criterio	Descripción
Implementado	Se evaluara IMPLEMENTADO cuando el requisito cumpla con el instructivo y se encuentre listo para realizar la auditoria
Documentado	Se evaluara como DOCUMENTADO cuando se encuentra la información necesaria para cumplirlo, pero no cumple con el instructivo
No Cumple	Se evaluara como NO CUMPLE cuando no se encuentre información en la empresa, y deba cumplirse el requisito en el área de gestión comercial
No Aplica	Se evaluara como NO APLICA cuando el requisito no sea responsabilidad del área de gestión comercial

Fuente. Autor

Evaluación de diagnóstico del área de gestión comercial con las normas ISO 9001: 2008 y GP 1000: 2009

Tabla 2. Diagnóstico inicial

Requisito de la norma (Iso 9001:2008 y/o NTC GP 1000:2009)	implementado	Documentado	No Cumple	No aplica
REQUISITOS GENERALES				
Se encuentran identificados los procesos		X		
Se ha definido la interacción de los procesos		X		
REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN				
Tienen un Manual de Calidad		X		
Tiene procedimiento para el control de documentos (procedimientos, guía para elaboración de procedimientos, instrucciones, manuales, etc)	X			
Tienen guía para elaborar documentos	X			
Tienen un inventario de la documentación existente y de la faltante		X		
Existe un procedimiento para la administración de los registros de calidad		X		
Existe un inventario de registros de calidad		X		
COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN				
Se tiene una política de calidad		X		
Se han analizado o se tienen objetivos que se relacionan con calidad		X		
Ha difundido la política de calidad		X		
Se llevan a cabo revisiones del SGC				
PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD				
Los objetivos de calidad han sido establecidos en las funciones y niveles pertinentes.		X		
Se planifican los cambios que pueden afectar la integridad del SGC		X		
RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN				
Se tienen definidas las responsabilidades de las personas que puedan afectar la calidad según la ISO 9001:2008	X			
Se tiene organigrama	X			
Se ha seleccionado el representante de la dirección	X			
Se han establecido los procesos de comunicación		X		
Se han efectuado mejoras en los procesos de comunicación		X		
REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN				
Se han establecido las entradas, los resultados y otras características del proceso de revisión por la dirección				X

AMBIENTE DE TRABAJO				
La organización debe determinar y gestionar el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto.	X			
SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN				
Se realiza seguimiento a la satisfacción del cliente		X		
Existe un procedimiento para auditorías internas de calidad				X
Existe un sistema o forma de evaluación y selección de auditores internos de calidad				X
Están formados los candidatos seleccionados para las auditorías internas de calidad	X			
Se ha elaborado un programa de auditorías internas de calidad				X
Tienen definidos indicadores de desperdicios, devoluciones, quejas, reclamos, acciones de mejoramiento, auditorías internas de calidad			X	
Tienen metodologías para la medición y seguimiento del producto (materias primas, producto en proceso, producto terminado)				X
Tienen metodologías para la evaluación y seguimiento de la prestación del servicio		X		
Se tienen definidos los métodos específicos para medición y seguimiento del producto				X
Se tienen definidos los métodos específicos para medición y seguimiento del servicio		X		
CONTROL DEL PRODUCTO Y / O SERVICIO NO CONFORME				
Existe un procedimiento para el control de productos o servicios no conformes		X		
ANÁLISIS DE DATOS				
El análisis de datos se aplica a la satisfacción del cliente		X		
El análisis de datos se aplica a la conformidad del producto		X		
El análisis de datos se aplica a las características y tendencias de los procesos y los productos		X		
El análisis de datos se aplica a los proveedores		X		

PROVISIÓN DE RECURSOS				
Existe una metodología para la asignación sistemática de los recursos	X			
RECURSOS HUMANOS				
Se ha determinado la competencia del personal que realiza trabajos que afectan a la calidad del producto/servicio	X			
Existe una metodología que permita identificar las necesidades de formación y suministrar la misma al personal del SGC	X			
Se mantienen registros que evidencien la educación, formación, habilidades y experiencia.	X			
INFRAESTRUCTURA				
La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto. La infraestructura incluye, cuando sea aplicable a) edificios, espacio de trabajo y servicios asociados, b) equipo para los procesos, (tanto hardware como software), y c) servicios de apoyo tales (como transporte o comunicación).	X			

Fuente autor

Resultados diagnostico

Tabla 3. Resultados diagnóstico

Implementado	Documentado	No Cumple	No Aplica
30%	53%	5%	12%

Fuente: autor

Según los resultados del diagnóstico inicial la empresa Piedecuestana de Servicios Públicos E.S.P cumple con el 30% de los requisitos seleccionados de la norma ISO 9001: 2008 y de la norma GP 1000:2009 para el área de gestión comercial, un 45% representa la información que se encuentra en el área de gestión comercial pero debe cumplir con el instructivo que se creó para tener una correcta documentación, un 10% de los requisitos seleccionados de las normas deben cumplirse y no se encuentra información necesaria para realizar la documentación.

Diagnóstico de la evaluación MECI en el área de gestión comercial

Para realizar el diagnóstico se creó un cuestionario y así calcular el conocimiento del modelo estándar de control interno que tienen las personas que trabajan en los diferentes cargos del área de gestión comercial estimando la comprensión total del documento.

El formato del cuestionario realizado a las personas con cargos en el área comercial se encuentra como anexo A

Se realizó el cuestionario a 10 personas con los siguientes cargos en el área de gestión comercial:

- Gerente de gestión comercial (1)
- Asistentes del gerente comercial (2)
- Auxiliares de PQR (2)
- Gerente de grupo antifraude (1)
- Asistente del grupo antifraude (1)
- Gerente agua no contabilizada (1)
- Asistente de Matricula (1)
- Gerente de facturación (1)

Tabla 4. Resultado de evaluación MECI

Acuerdos, compromisos y protocolos éticos	Falta de conocimiento del personal referente las directrices existentes al tema ético. Desconocen si existe o no documentos o código de ética en la empresa.
Desarrollo del talento humano	Se encuentran los documentos del manual de funciones, programas y evaluación de desempeño pero arroja un 38% deficiente al no implementarlos en sus labores.
Planes, programas y proyectos	En el área de gestión comercial se conoce la misión, visión y sus respectivas competencias de la entidad; a pesar que no cuenta con fichas de indicadores que ayuden a medir el desempeño y solo a un 25% le parecen adecuados en su implementación.
Estructura organizacional	El personal conoce de manera parcial o completa la estructura organizacional, las áreas organizacionales existentes son suficientes para coordinar integralmente la ejecución de los procesos.
Administración de riesgos	En el área de gestión comercial no se tiene conocimiento del mapa de riesgos del área, ni mapa de riesgos de anticorrupción, el personal no realizan documentos de informes de divulgación de esta información.
Políticas de operación	en la entidad no se encuentran documentados todos los procedimientos, formatos, actas de diferentes áreas organizacionales además no se realiza la adecuada divulgación de estos documentos

Indicadores de gestión	La entidad no cuenta con los indicadores claramente definidos para ser eficiente la operación de los procesos. En general este elemento presenta muchos vacíos tanto en los procedimientos, políticas y caracterizaciones y por ende en sus controles.
Información y comunicación externa	se encuentran identificadas las principales fuentes externas de las cuales se obtienen información para su operación, se conocen los requerimientos de los usuarios sin embargo no se tiene diseñado un sistema satisfactorio para solucionar las quejas y reclamos
Información y comunicación interna	la información interna que se produce y que es necesaria para las diferentes operaciones no se encuentra claramente identificada, los diferentes funcionarios no registran ni divulgan la información actualizada, requerida para el buen desempeño de su cargo.
Sistemas de información y comunicación	En la entidad los sistemas de información existente son deficientes y no cumplen con su objetivo; se encuentran pero el uso que le da la empresa a estos no es el adecuado.
Autoevaluación	en el área de gestión comercial no se realiza una correcta autoevaluación que ayuden a los funcionarios para realizar una retroalimentación para así poder mejorar el rendimiento en cada uno de los cargos
Auditoría interna	La auditoría interna realizada en el área comercial se encuentra organizada correctamente teniendo en cronograma las fechas de evaluaciones programadas por la coordinadora del área de control interno y se da a conocer al final los respectivos informes.
Plan de mejoramiento	En el área de gestión comercial no se tiene estipulado el adecuado diseño y seguimiento a los procedimientos lo que genera que no se obtenga un plan de mejoramiento satisfactorio para poder llevar a cabo la mejora continua en la empresa.

Fuente: autor

2.1 GENERALIDADES ÁREA DE GESTIÓN COMERCIAL

El área de gestión comercial se divide en varios departamentos.

- **Agua no contabilizada**

Se denomina “Agua No Contabilizada” – ANC- al agua potable que ingresa a un Sistema de Distribución y que no es registrado en los micro medidores de los usuarios, principalmente por imprecisión de los instrumentos, fugas en la red de distribución, filtraciones o por consumos fraudulentos y conexiones ilegales.

- **Matricula**

Si un predio no cuenta con el servicio de agua y necesita solicitar una conexión, debe realizar en las oficinas una matrícula el cual es el registro para poder tener los servicios.

- **Vinculación y desvinculación de usuarios**

Los usuarios que ya tengan los predios matriculados y quieran adquirir los servicios de la empresa deben suscribirse

- **Antifraude**

El departamento se encarga de localizar, eliminar, controlar y cobrar las defraudaciones de fluidos con el fin de recuperar las pérdidas comerciales por consumo dejado de facturar, a causa de estas irregularidades de los usuarios y conexiones

- **Facturación**

Realizar la facturación del consumo de agua de los usuarios, esta se realiza tomando información bimensual, revisando que la información sea coherente con los consumos anteriores.

2.2 DOCUMENTOS

En el área de gestión comercial no se encontraron los procedimientos documentados de manera completa, se encontraron documentos donde especificaban algunas funciones que se cumplían en los cargos pero no mostraban completamente las funciones y descripciones de los procedimientos.

Los formatos y actas utilizadas en el área, se crearon para llevar registro de las actividades necesarias pero no se encuentran interrelacionadas con otras entidades de la empresa.

Los procedimientos, actas y formatos no cumplían con las normas necesarias de presentación de documentos como el instructivo creado para la empresa donde se debe estandariza la forma es que todos los documentos deben presentarse.

2.3 MECI

El modelo estándar de control interno tiene una actualización formalizada en el año 2014 por parte del Departamento Administrativo de la Función Pública de la República de Colombia, por ello las personas en el área comercial no conocen los cambios realizados, el área de gestión comercial no cuenta con un mapa de riesgos, así que no es de conocimientos de los empleados los posibles riesgos que se puedan presentar.

2.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

El área de gestión comercial no cuenta con un sistema de gestión de calidad, la gerente a cargo manifiesta gran interés al buscar implementarlo, empezando por la realización de la documentación.

3. ANTECEDENTES

El Sistema de Gestión de la Calidad es una herramienta útil para el logro de los objetivos institucionales en términos de satisfacción de los clientes, usuarios o beneficiarios. La Ley 872 de 2003 ordena la creación de un Sistema de Gestión de la calidad de las entidades del Estado, como una herramienta de gestión sistemática y transparente que permita dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades y agentes obligados.

Mediante el Decreto 4110 de 2004 se adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTC - GP 1000:2004, la cual determina las generalidades y los requisitos mínimos para establecer, documentar, implementar y mantener un Sistema de Gestión de la Calidad en los organismos, entidades y agentes obligados.

Por medio del Decreto 4485 del 18 de noviembre de 2009 fue adoptada a finales del año pasado, la primera actualización de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000, documento trabajado y desarrollado por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) en conjunto con diferentes empresas.

Dicha actualización se realizó con el objeto de facilitar la interpretación e implementación de los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad, así como promover su implementación conjunta con el Modelo Estándar de Control Interno y de Desarrollo Administrativo. Por tanto, esta nueva actualización, no incluye nuevos requisitos ni reduce los de la versión 2004.

En el 2009 fue presentado por la Universidad Pontificia Bolivariana, un estudio realizado por Lina María Flores y Danny Velásquez, TITULADO DIAGNÓSTICO, PLANEACIÓN, DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA TÉCNICA DE LA CALIDAD PARA LA GESTIÓN PÚBLICA NTCGP 100:2004 EN LA CONTRALORÍA GENERAL DE SANTANDER; El proyecto fue desarrollado con el fin de cumplir con los Requisitos y exigencias del cliente, buscando la correcta y mejora de los procesos de gestión de control fiscal.

En la guía diseñada por el departamento administrativo de la función pública red universitaria de extensión en calidad, llamada GUÍA DE IMPLEMENTACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BAJO LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD PARA LA GESTIÓN PÚBLICA NTCGP 100:2004³. Se presenta una propuesta que le permite a las entidades del estado desarrollar la fase de implementación del sistema de gestión de la calidad a través de un enfoque sencillo y didáctico, basado en el conocimiento adquirido de la experiencia del grupo regional ISO de la universidad de Antioquia y del DAFP⁴, instituciones que han venido desarrollando un convenio que permite enriquecer de una manera sinérgica estas herramientas que están al servicio de las entidades del estado.

Dentro de esta misma guía, se concluye que es fundamental que la alta dirección de las entidades ejerza un liderazgo importante a través de la aplicación de principios gerenciales y la fijación de lineamientos, que impulse una verdadera cultura de “hacer cada vez mejor las cosas”, lo que redundara en una gestión eficaz y eficiente que le permita cumplir a cabalidad con sus objetivos y el feneamiento de cuentas por parte de la contraloría general de la república.

³Departamento administrativo de la función pública red universitaria de extensión en calidad, Guía de implementación sistema de gestión de la calidad bajo la norma técnica de calidad para la gestión pública NTCGP 100:2009. Bogotá, DC. Junio 2008 [En Línea] http://portal.dafp.gov.co/form/formularios.retrive_publicaciones?no=556 [citado el 29 de mayo del 2014]

⁴ DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCION PUNLICA, Republica de Colombia

Finalmente aclaran que esta guía es solo un referente que pretende facilitar a las entidades la implementación del sistema de gestión de la calidad y como tal, pueden tomarse otras metodologías que la enriquezcan y se obtenga el objetivo común de lograr la gestión basada en la mejora continua de la calidad en administración pública, en armonización con el modelo estándar de control interno – MECI 100:2005⁵.

El modelo de control interno, tiene sus orígenes según el siguiente árbol de normatividad que enseña gráficamente, como se llegó a la configuración de este modelo de control, partiendo desde la constitución política, la ley 87 de 1993⁶, ley 489 de 1998⁷ y sus decretos reglamentarios, hasta llegar al decreto 1599 de 2005⁸, por el cual se adopta el modelo estándar de control interno.

Según la constitución política de Colombia el artículo 269 mencionan que las entidades públicas están obligadas a diseñar, aplicar según la naturaleza de sus funciones, métodos y procedimientos de control interno de conformidad con lo que disponga la ley, la cual podrá establecer excepciones y autorizar la contratación de dichos servicios con empresas privadas colombianas.

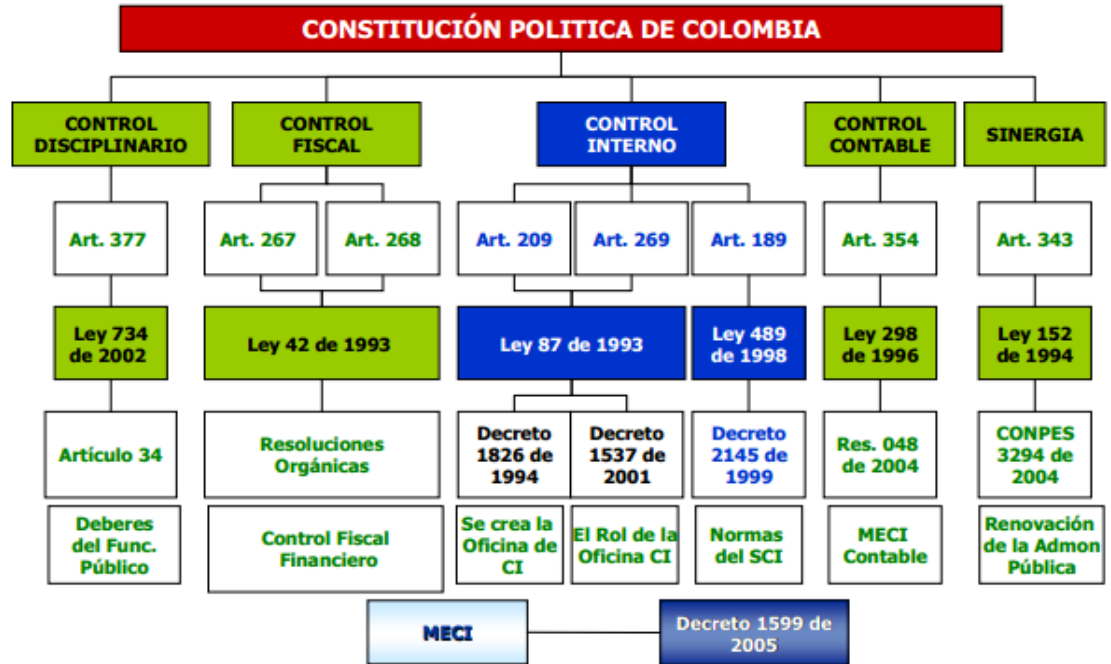
⁵ Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano

⁶ Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones.

⁷ Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.

⁸ Por el cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano.

Figura 1. Marco legal del modelo de control interno



Fuente. Strategika Ltda.

En Colombia el modelo estándar de control interno se ha venido desarrollando en casi todas las entidades del estado debido a su exigencia legal, algunas con un grado mayor de implementación y formalidad que otras, es por esto que a nivel nacional sobresalen *la Armada Nacional de Colombia, la Universidad de Antioquia, la Universidad Industrial de Santander, Universidad del Valle, la Gobernación de Cundinamarca, Alcandía de Cali, el Ministerio de Educaciones* entre otras. Son estas las algunas entidades que han sido pioneras del mejoramiento del control interno en cada uno de sus procesos, generando una cultura de autocontrol y mejoramiento continuo.

En la empresa PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P no se encuentran estudios relacionados con Calidad en las áreas de la empresa, en el año 2009 se realizó un estudio para determinar la factibilidad económica y de

mercadeo para comercializar el agua Clarita producto de la empresa PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P hacia el municipio de Piedecuesta, dando como resultado que la empresa tenía viabilidad, factibilidad y rentabilidad para su puesta en marcha, contribuyendo a la generación de empleo, desarrollo sostenible para la comunidad en general.

4. JUSTIFICACIÓN

Toda organización requiere desde su interior promover y proyectarse responsable y socialmente, de manera que pueda ser entendida y vivida como una entidad en desarrollo y mejoramiento con la comunidad que la sustenta. Por lo tanto, PIEDECUESTANA DE SERVICIOS E.S.P busca dar cumplimiento a las disposiciones del Gobierno Nacional para implementar la Norma Técnica de Calidad NTC 9001: 2008 y Norma Técnica de calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004, se realiza este proyecto, el cual será un primer paso del proceso de certificación de calidad, realizando la verificación de los procedimientos que se llevan a cabo en la entidad para que sean acordes con las especificaciones.

Un sistema de calidad realizado correctamente en las empresas, obtiene como resultado la satisfacción de los usuarios. Para poder lograr alcanzar un sistema de calidad, es preciso realizar primero una serie de etapas, las cuales se encuentran: diagnóstico del sistema que se trabaja, diseño del sistema, documentación, implementación y certificación del mismo.

En este proyecto se pretende diseñar, documentar y planificar el sistema de calidad de la empresa, organizando los procesos para que se realicen a cabalidad y cumplan sus funciones.

Al diseñar, planificar y documentar un sistema de calidad para PIEDECUESTANA DE SERVICIOS E.S.P, regido por las Normas ISO 9001:2008 y NTCGP 1000:2004, se pretende obtener excelente rendimiento en los procesos, mayor satisfacción para los usuarios y destacar a PIEDECUESTANA DE SERVICIOS E.S.P como una entidad promotora de la calidad, distinguiéndose por sus servicios y trabajando para obtener una mejora continua en el sistema.

5. OBJETIVOS

5.1 OBJETIVO GENERAL

Diagnóstico, Planeación, Diseño Y Documentación del sistema de gestión de calidad para el área comercial en la empresa PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P basados en las normas ISO 9001:2008 y GP 1000:2009

5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Revisar y evaluar los procesos actuales del área comercial según los requisitos de la norma ISO 9001:2008 y GP 1000:2009
- Proponer los planes de acción correctivas en los procesos en el área comercial
- Realizar la documentación necesaria en el área Comercial según la norma ISO 9001:2008 y GP 1000:2009
- Identificar y analizar los riesgos del área comercial teniendo en cuenta la norma GP 1000:2009
- Crear mapa de riesgos del área comercial
- Diagnosticar el área comercial teniendo en cuenta MECI 2014 (Modelo estándar de control interno)
- Investigar y diseñar para el área comercial un plan de marketing y una guía de atención al usuario
- Evaluar el área comercial utilizando indicadores de gestión.

6. MARCO TEÓRICO

6.1 ¿QUÉ ES NORMALIZACIÓN? ⁹

La palabra norma viene del latín "normun", significa etimológicamente: "Regla a seguir para llegar a un fin determinado". Este concepto fue más concretamente definido por el Comité Alemán de Normalización en 1940, como:

"Las reglas que unifican y ordenan lógicamente una serie de fenómenos"

La Normalización es el proceso de elaboración, aplicación y mejora de las normas que se aplican a distintas actividades científicas, industriales o económicas con el fin de ordenarlas y mejorarlas. La asociación estadounidense para pruebas de materiales (ASTM), define la Normalización como el proceso de formular y aplicar reglas para una aproximación ordenada a una actividad específica para el beneficio y con la cooperación de todos los involucrados¹⁰

• **Normalización Internacional**

Tres son los organismos normalizadores que destacan en la escena internacional¹¹:

- La Organización Internacional de Normalización (ISO).
- La Comisión Electrotécnica Internacional (CEI).
- La Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT).

⁹ ÁLVAREZ GARCÍA Vicente, La normalización industrial. Universidad De Valencia. 1999. pág. 81.

¹⁰ ÁLVAREZ GARCÍA Vicente, La normalización industrial. Universidad De Valencia. 1999. pág. 81.

¹¹ OFICINA INTERNACIONAL DEL TRABAJO. La normalización internacional de las estadísticas del trabajo Volumen 53 of Estudios y documentos: Nueva serie Estudios y documentos:2008. Pág. 134.

6.2 LA ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DE NORMALIZACIÓN (ISO)

La ISO no es un acrónimo sino el nombre real de la organización y debe utilizarse en todas las lenguas. El término ISO, derivado de la palabra griega "isos" (igual), refleja la filosofía de la organización que fomenta una participación y un acceso a las normas.

La ISO es una organización no gubernamental integrada por una red de institutos nacionales de Normalización de 146 países, sus miembros pueden ser organismos gubernamentales o haber sido designados por el gobierno de su país.

La ISO elabora sus normas por medio de Comités Técnicos compuestos por un miembro de cada país.

Por su parte, el Comité Técnico de la ISO sobre terminología y otros recursos lingüísticos (ISO/TC 37) produce normas técnicas sobre la terminología y sobre productos, servicios, procesos y sistemas lingüísticos conexos. Estas normas están al servicio de la industria de la lengua y de cualquier persona que desee crear productos y servicios terminológicos y lingüísticos. Constituyen, además, la base de la Normalización terminológica en todos los comités de la ISO y sirven de orientación a otros comités que producen la terminología normalizada de cierto campo.¹²

¹² NAVA CARBELLIDO Manuel, JIMÉNEZ VALADEZ Ana Rosa. ISO 9000:2000: Estrategias Para Implantar La Norma De Calidad Para La Mejora Continua. Pág. 17 México. 1991.

6.3 ICONTEC

El ICONTEC es los organismos nacional de Normalización en virtud del decreto 2269 de 1993. Fue fundado el 10 de mayo de 1963.

Desde 1991 ICONTEC viene trabajando conjuntamente con la industria nacional e internacional en la certificación de sistemas de gestión, lo que le ha permitido expandir sus fronteras hacia otros países con certificados otorgados a organizaciones de Ecuador, Perú, Salvador, Panamá, México y USA.

En la actualidad ICONTEC otorga certificados para Sistemas de Gestión de la Calidad ISO 9001, Sistemas de Gestión Ambiental ISO 14001, QS 9000, HACCP y OHSAS 18001.¹³

6.4 NORMA NTCGP 1000 – 2009

Está dirigida a todas las entidades, y se ha elaborado con el propósito de que éstas puedan mejorar su desempeño y su capacidad de proporcionar productos y/o servicios que respondan a las necesidades y expectativas de sus clientes.

Promueve la adopción de un enfoque basado en procesos, el cual consiste en determinar y gestionar, de manera eficaz, una serie de actividades relacionadas entre sí. Una ventaja de este enfoque es el control continuo que proporciona sobre los vínculos entre los procesos individuales que forman parte de un sistema conformado por procesos, así como sobre su combinación e interacción.

¹³ INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS Y CERTIFICACION. Consultado en línea 31 Marzo en [Línea) <http://www.icontec.org/index.php/es/>

Permite mejorar la satisfacción de los clientes y el desempeño de las entidades, circunstancia que debe ser la principal motivación para la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad, y no simplemente la certificación con una norma, la cual debe verse como un reconocimiento, pero nunca como un fin.

Permite la comprensión y el cumplimiento de los requisitos, la necesidad de considerar los procesos en términos que aporten valor, la obtención de resultados del desempeño y la eficacia del proceso y la mejora continua de los procesos, con base en mediciones objetivas.

Esta norma es de aplicación genérica y no es su propósito establecer uniformidad en la estructura y documentación del Sistema de Gestión de la Calidad de las diferentes entidades, puesto que reconoce que el diseño e implementación del Sistema está influenciado por¹⁴:

- El marco legal aplicable a la entidad,
- El entorno de la entidad, los cambios y los riesgos asociados a éste
- Sus necesidades cambiantes,
- Sus objetivos particulares,
- Los productos y/o servicios que proporciona,
- Los procesos que emplea y
- El tamaño y la estructura de la entidad.

¹⁴ GALINDO REYES, Carlos Alberto. Sistema Gestión De Calidad. Colombia.2008 p. 45.

6.5 PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA LA RAMA EJECUTIVA DEL PODER PÚBLICO Y OTRAS ENTIDADES PRESTADORAS DE SERVICIOS

Los principios del Sistema de Gestión de la Calidad se enmarcan, integran, complementan y desarrollan dentro de los principios constitucionales.

Se han identificado los siguientes principios de gestión de la calidad, que pueden ser utilizados por la alta dirección, con el fin de conducir a la entidad hacia una mejora en su desempeño¹⁵:

a) Enfoque hacia el cliente: la razón de ser de las entidades es prestar un servicio dirigido a satisfacer a sus clientes; por lo tanto, es fundamental que las entidades comprendan cuáles son las necesidades actuales y futuras de los clientes, que cumpla con sus requisitos y que se esfuercen por exceder sus expectativas.

b) Liderazgo: desarrollar una conciencia hacia la calidad implica que la alta dirección de cada entidad es capaz de lograr la unidad de propósito dentro de ésta, generando y manteniendo un ambiente interno favorable, en el cual los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas puedan llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la entidad.

c) Participación activa de los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas: es el compromiso de los servidores públicos y/o de los particulares que ejercen funciones públicas, en todos los niveles, el cual permite el logro de los objetivos de la entidad.

¹⁵ NORMA TÉCNICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA NTCGP 1000:2009. Pág. 4. Consultado en Línea el día 31 de marzo 2014[En Línea] http://portal.dafp.gov.co/form/formularios.retrive_publicaciones?no=628

d) Enfoque basado en procesos: en las entidades existe una red de procesos, la cual, al trabajar articuladamente, permite generar valor. Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

e) Enfoque del sistema para la gestión: el hecho de identificar, entender, mantener, mejorar y, en general, gestionar los procesos y sus interrelaciones como un sistema contribuye a la eficacia, eficiencia y efectividad de las entidades en el logro de sus objetivos.

f) Mejora continua: siempre es posible implementar maneras más prácticas y mejores para entregar los productos o prestar servicios en las entidades. Es fundamental que la mejora continua del desempeño global de las entidades sea un objetivo permanente para aumentar su eficacia, eficiencia y efectividad.

g) Enfoque basado en hechos y datos para la toma de decisiones: en todos los niveles de la entidad las decisiones eficaces, se basan en el análisis de los datos y la información, y no simplemente en la intuición.

h) Relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores de bienes o servicios: las entidades y sus proveedores son interdependientes; una relación beneficiosa, basada en el equilibrio contractual aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

i) Coordinación, cooperación y articulación: el trabajo en equipo, en y entre entidades es importante para el desarrollo de relaciones que beneficien a sus clientes y que permitan emplear de una manera racional los recursos disponibles.

j) Transparencia: la gestión de los procesos se fundamenta en las actuaciones y las decisiones claras; por tanto, es importante que las entidades garanticen el acceso a la información pertinente de sus procesos para facilitar así el control social.¹⁶

6.6 ¿QUÉ ES CALIDAD?

Acerca de la calidad se conocen diferentes conceptos estos varían de un autor a otro. La calidad tiene su origen en latín y significa tributo o propiedad que distingue a las personas bienes y servicios, en la actualidad existen un gran número de definiciones dadas por estudiosos en el tema, una de ellas es según la sociedad americana para el control de calidad (ASQC): “conjunto de características de un producto, proceso o servicio que le confiere su aptitud, para satisfacer las necesidades del usuario o cliente”.¹⁷

6.7 MODELO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Los sistemas de gestión de la calidad se consideran como una herramienta con la cual las empresas pueden lograr una ventaja competitiva, y sirven para articular la estrategia de la empresa con los procesos de ésta, generando preferencia en los productos y servicios que la organización ofrece a sus clientes.

¹⁶ NORMA TÉCNICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA NTCGP 1000:2009. Pág. 4. Consultado en Línea el día 31 de marzo 2014[En Línea] http://portal.dafp.gov.co/form/formularios.retrive_publicaciones?no=628

¹⁷ CHANDIA Yanira, Introducción a la Calidad en Salud. 2006 P.1 En <http://www.enfermeraspabellonyestrelización> Consultado: Enero 15 2012

Específicamente, define un sistema de gestión de la calidad como la “Interacción entre la estrategia de la organización y sus procesos, en donde el uno necesita del otro para conseguir los resultados deseados”¹⁸.

Otra aproximación que se encontró la función de calidad es la de Jaime Varo como “...el conjunto completo de actividades mediante las cuales se alcanza la aptitud al uso, con independencia de donde se lleven a cabo estas actividades”. Luego define que gestionar es “...coordinar todos los recursos disponibles a fin de conseguir unos objetivos. El objetivo de la calidad es la satisfacción del cliente y del proveedor al mínimo coste combinado. La gestión de la calidad comprende tres procesos: planificación, organización y control, que juran preferir desarrollar a través de las tres fases de su trilogía: planificación, control y mejora de la calidad”

En cuanto a la responsabilidad para obtener la calidad deseada, precisa que “requiere el compromiso y la participación de todos los miembros de la empresa, en tanto que la responsabilidad de la gestión corresponde a la dirección”. Define la planificación de la calidad como “...la actividad de desarrollo de los productos y procesos requeridos para satisfacer las necesidades de los clientes” y comprende las siguientes fases:

1. Identificar los clientes.
2. Descubrir las necesidades de los clientes.
3. Desarrollar las características del producto que respondan a las necesidades de los clientes.
4. Diseñar los procesos capaces de producir las características de los productos.
5. Transferir los planes a las fuerzas operativas.¹⁹

¹⁸ FONTALVO HERRERA, Tomás José. La gestión avanzada de la calidad: metodologías eficaces para el diseño, implementación y mejoramiento de un sistema de gestión de la calidad. Colombia: corporación para la gestión del conocimiento.2000, 2007. P 40

¹⁹ VARO, Jaime. Gestión Estratégica de la Calidad en los Servicios Sanitarios: Un modelo de gestión hospitalaria, España: Ediciones Díaz de Santos, 2007. P 50. En: <http://site.ebrary.com/lib/bibliotecaeanp/Doc?id=10179642&ppg=50>

6.8 FAMILIA DE NORMAS TÉCNICAS ISO

Se considera una norma técnica a una especificación que establece requisitos que aseguren la aptitud para el uso de un producto o servicio.

Las normas ISO tanto quías como requisitos están escritos en términos de qué características han de estar presentes en el sistema de gestión de una organización pero prescriben como han de aplicarse las características. Es decir cada organización es libre de determinar su propia estructura de gestión, cada organización determina como deben incorporarse a su sistema las características de calidad definidas en las normas de sistemas de calidad.²⁰

Las familias de normas ISO citadas a continuación están diseñadas para asistir a las organizaciones, de todo tipo y tamaño, en la implementación y la operación de sistemas de calidad eficaces

ISO 9000: la norma describe los fundamentos de los sistemas de gestión de la calidad y especifica la terminología de los sistemas de gestión de calidad.

ISO 9001: la norma específica los requisitos para los sistemas de gestión de la calidad aplicables a toda organización que necesite demostrar su capacidad para proporcionar productos que cumplan los requisitos de sus clientes y los reglamentarios que le sean de aplicación y su objetivo es aumentar la satisfacción del cliente.

ISO 9004: proporciona directrices que consideran tanto la eficacia como la eficiencia del sistema de gestión de la calidad. El objetivo de esta norma es la mejora del desempeño de la organización y la satisfacción de los clientes de las

²⁰ INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Sistemas de Gestión de la Calidad, Fundamentos y Vocabulario NTC ISO 9000. Bogotá D.C: El instituto 2005.Introduccion, Generalidades, 1 p

partes interesadas.

ISO 19011: la norma proporciona orientación relativa a las auditorías de sistemas de gestión de la calidad y gestión ambiental. Todas estas normas juntas forman un conjunto coherente de normas de sistemas de gestión de la calidad que facilitan la mutua comprensión en el comercio nacional e internacional.

6.9 CÓMO FUNCIONA EL MODELO ISO 9001:2008

La norma ISO 9001:2008 establece que los requisitos del sistema de calidad deben cumplir, pero no dicta cómo deben ser atendidas en cualquier organización en particular. Esto deja un amplio margen y flexibilidad para su aplicación en diferentes sectores de actividad y de culturas empresariales, así como en las diversas culturas nacionales.²¹

Comprobar que funciona la norma requiere que la propia organización realice auditorías a su sistema de calidad basado en ISO 9001:2008, para verificar que la gestión de sus procesos se ejecute con eficacia, para decirlo de otra manera, para comprobar que está totalmente en control de sus actividades.

Además, la organización podrá invitar a sus clientes de auditoría del sistema de calidad con el fin de darles la confianza que la organización es capaz de ofrecer productos o servicios que satisfagan sus necesidades.

²¹ INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Sistemas de Gestión de la Calidad, Fundamentos y Vocabulario NTC ISO 9000. Bogotá D.C: El instituto 2005.Introduccion, Generalidades, 1 p

Por último, la organización puede contratar los servicios de una certificación de sistema de órganos independientes de la calidad para obtener una norma ISO 9001:2008 certificado de conformidad. Esta última opción ha demostrado ser extremadamente popular en el mercado, debido a la credibilidad percibida de una evaluación independiente.

6.10 MAPA DE PROCESOS

El mapa de procesos impulsa a la organización a poseer una visión más allá de sus límites geográficos y funcionales, mostrando cómo sus actividades están relacionadas con los clientes externos, proveedores y grupos de interés. Dan la oportunidad de mejorar la coordinación entre los elementos claves de la organización, y permite distinguir los procesos claves, estratégicos y de soporte

Es así, que el mapa de procesos, es la representación gráfica de los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación, y su interrelación para la satisfacción de las necesidades y requisitos de los usuarios, los aspectos que se deben identificar y que forman parte de las actividades que se llevan a cabo en las empresas, los cuales son²²:

- **Procesos Estratégicos:** Incluyen los relacionados al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, comunicación, disposición de recursos necesarios y revisiones por la dirección.

²² Zarategui, Universidad del Mar, Escuela de Ingeniería, Avenida Libertad #579, 1999 La Serena Chile

- **Procesos Misionales:** Incluyen todos aquellos que proporcionan el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento del objeto social o razón de ser.
- **Procesos de Apoyo:** Incluyen aquellos que proveen los recursos necesarios para el desarrollo de los procesos estratégicos, misionales y de evaluación.
- **Procesos de Evaluación:** Incluyen aquellos necesarios para medir y recopilar datos para el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia, y son una parte integral de los procesos estratégicos, de apoyo y misionales.²³

6.11 MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO MECI

La Ley 87 de 1993²⁴, señala que se entiende por control interno “el sistema integrado por el esquema de organización y el conjunto de los planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por una organización, con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos, se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas.”²⁵

²³ Zarategui, Universidad del Mar, Escuela de Ingeniería, Avenida Libertad #579, 1999 La Serena Chile

²⁴ Por la cual establece normas para el ejercicio del control interno en la organización y organismos del estado y se dictan otras disposiciones.

²⁵ Departamento Administrativo De La Función Pública. Manual Técnico Del Modelo Estándar De Control Interno Para El Estado Colombiano MECI. Pág. 14. Mayo 2014

Este Modelo creó una estructura para el control a la estrategia, la gestión y la evaluación en las organizaciones del Estado, cuyo propósito era orientarlas al cumplimiento de sus objetivos institucionales y a la contribución de estos a los fines esenciales del Estado.

6.12 OBJETIVOS GENERALES DEL MECI

Proporcionar una estructura que especifique los elementos necesarios para construir y fortalecer el Sistema de Control Interno en las organizaciones obligadas por la Ley 87 de 1993, a través de un modelo que determine los parámetros de control necesarios para que al interior de las entidades se establezcan acciones, políticas, métodos, procedimientos, mecanismos de prevención, verificación y evaluación en procura del mejoramiento continuo de la administración pública.²⁶

²⁶ Departamento Administrativo De La Función Pública. Manual Técnico Del Modelo Estándar De Control Interno Para El Estado Colombiano MECI. Pág. 16. Mayo 2014

7. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

7.1 FASE DE SENSIBILIZACIÓN

7.1.1 Instructivo. Para desarrollar y realizar la mejora al sistema de gestión de calidad, se debe documentar describiendo paso a paso cada uno de los procesos que se realizan en el área comercial en la empresa la Piedecuestana de servicios públicos, utilizando el instructivo:

7.1.1.1 Definiciones

Documento: Todo tipo de papel o archivo de datos de computadora que contiene la información técnica que define un proceso a seguir. Los ejemplos incluyen dibujos, especificaciones, instructivos, procedimientos, manuales, formatos para registros, etc.

Instructivo de trabajo: Es la descripción detallada del desarrollo de una actividad o tarea específica involucrada dentro de un proceso.

Procedimiento: Documento escrito de un proceso en particular que comunica los métodos establecidos para el desempeño y administración del trabajo e identifica el responsable por el desarrollo de cada etapa. Los procedimientos en algunos casos referencian los instructivos de trabajo.

Caracterización: Documento que describe las características generales del proceso.

Registro: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

7.1.1.2 Condiciones generales: El nombre de cada procedimiento e instructivo siempre debe iniciar con dichas palabras, según el tipo de documento que se esté elaborando.

La redacción de los procedimientos e instructivos debe ser clara, precisa y coherente de tal manera que facilite su comprensión y no dé lugar a interpretaciones erradas.

El texto debe estar libre de términos subjetivos como suficientemente, adecuadamente, apropiadamente o similares.

Las frases de cualquier párrafo se deben construir en orden directa: sujeto, verbo y complemento.

Los términos en lengua extranjera no considerados estándar en el país, se deben presentar en el capítulo de definiciones.

Garantizar al máximo no utilizar abreviaturas, sino palabras completas.

No se pueden presentar documentos tachados o manchados

7.1.1.3 Partes del documento

– **Encabezado.**

El encabezado que solo aparece en la primera página del documento, está conformado por el nombre y/o logotipo de la organización, título, código, versión, fecha vigente y página del documento, estos elementos se encuentran ubicados en los campos que indica la siguiente tabla:

Tabla 5. Descripción del encabezado

1	1.1	1.1.1
		1.1.1.1
		1.1.1.2

Fuente: Registro Documentos de la Piedecuestana de Servicios Públicos

1. Escudo de la entidad

1.1 Título. Se describe de manera breve y concisa el contenido del documento.

1.1.1 Código. Se escribe el código del documento de acuerdo al tipo de documento asociado con el sistema de gestión de la calidad, aplicando los siguientes criterios:

1.1.1.1 Versión. Se escribe el estado de revisión vigente del documento, el cual se inicializa en cero (0.0) cuando el documento es creado y luego 1.0 cuando se realicen ajustes y así sucesivamente.

1.1.1.2 Página del documento. Se escribe el número de la página actual y el número de páginas que contiene el documento.

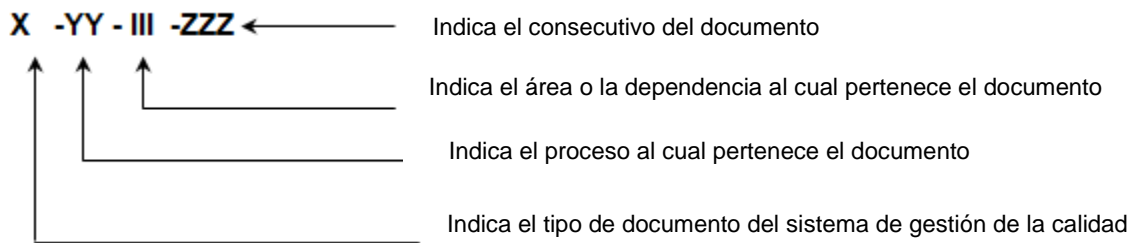


Tabla.6. Tipo de documento

<i>Inicial del documento</i>	<i>Documento</i>
M	Manual
P	Procedimiento
I	Instructivo
F	Formato
C	Caracterización
PL	Planes
G	Guías
O	Otros

Fuente: registros Piedecuestana De Servicios Públicos E.S.P

Tabla 7. Iniciales de proceso

<i>Código</i>	<i>Proceso</i>
GG:	Gerencia General
DE:	Direccionamiento estratégico
GCM:	Gestión de la comunicación
AL:	Alcantarillado
AC:	Acueducto
AS:	Aseo
MA:	Medición y análisis
CIG:	Control interno de gestión
GC:	Gestión Comercial
GAT:	Gestión Administrativa y del talento humano
GF:	Gestión Financiera
GJ:	Gestión Jurídica

Fuente: registros Piedecuestana De Servicios Publicos E.S.P

Código	Área o Dependencia
FC:	Facturación
PQR:	Petición Quejas y Reclamos
AF:	Antifraude
ANC:	Agua no Contabilizada
MC:	Matricula
SI:	Sistema e Informática
SUI:	Sistema Único de Información
AC:	Almacén
AV:	Archivo
CTT:	Contratación
CP:	Contabilidad y Presupuesto
TR:	Tesorería
CCV:	Cobro Coactivo
CTC:	Captación
CDC:	Conducción
DTB:	Distribución
RD:	Redes
PTAR:	Planta de tratamiento de aguas residuales
RE	Recolección
BA	Barrido
TPT:	Transporte
DPC:	Disposición

Fuente: registros Piedecuestana De Servicios Públicos E.S.P

Cuerpo del documento

El cuerpo del documento está conformado por el objeto, alcance, definiciones, condiciones generales, procedimiento o instrucciones, normatividad que aplica e historial de revisión.

Objeto. Precisa sin ambigüedad los aspectos que trata el procedimiento o instructivo y amplía la información del título. Este capítulo es obligatorio y debe aparecer al comienzo de los mismos.

Para la redacción de este capítulo se recomienda utilizar expresiones como:

“Este procedimiento / instructivo especifica las características...”

“Este procedimiento / instructivo establece las condiciones para...”

“Este procedimiento / instructivo proporciona las instrucciones para...”

“Este procedimiento / instructivo define los términos para...”

Ejemplo.

Este procedimiento / instructivo especifica los pasos para seleccionar y contratar personal.

Alcance. Capítulo obligatorio donde se presentan los límites de aplicabilidad de la norma, campo de acción o ámbito de influencia, cubrimiento. Áreas o divisiones donde se aplica el documento o a quienes aplica, hasta donde opera o aplica el documento.

Para la redacción de este capítulo se pueden utilizar las siguientes expresiones:

“Este procedimiento / instructivo es de aplicación...”

“Este procedimiento / instructivo se aplica...”

Ejemplo.

Este procedimiento / instructivo es de aplicación a todo el personal cuyo trabajo a realizar afecte la calidad del producto realizado o servicio prestado.

Definiciones. Capítulo opcional donde se relacionan los términos y definiciones necesarias para la comprensión del procedimiento/instructivo. Se describe el significado de los términos de carácter técnico y/o no comunes que se empleen en la redacción del documento y no sean de amplio conocimiento o que su interpretación pueda generar confusión.

Al elegir un término para un concepto, es necesario asegurarse de que no se ha utilizado otro término para el mismo concepto en otro procedimiento / instructivo.

En la presentación de este capítulo los términos pueden ordenarse alfabéticamente o por jerarquía de conceptos, en cuyo caso el término más general debe aparecer en primer lugar. El término definido debe aparecer con letra inicial mayúscula e ir seguido de dos puntos.

Ejemplo.

Entidad: compañía, corporación, firma, empresa o institución, o parte de las mismas, constituidas como sociedad o no, pública o privada, que tiene sus propias funciones y su propia administración.

Condiciones generales. Capítulo opcional donde se establecen las actividades, los requerimientos, las políticas o las disposiciones que deben ser tenidas en cuenta para la ejecución del proceso o actividad.

Ejemplo.

El personal que ingrese a la Entidad debe tener la competencia exigida de acuerdo con las necesidades del cargo.

Procedimiento o instrucción. Capítulo obligatorio donde se relacionan las actividades que describen el proceso o instrucción que se está normalizando. Contiene la descripción del proceso como tal, puede redactarse como un artículo descriptivo, puede establecerse en una tabla, identificando para cada paso que se hace, como se hace, quién lo hace y los documentos y registros que se utilizan.

Normatividad aplicable al tipo del documento: Se relaciona Toda Norma (Ley, Decreto, Resolución, Ordenanza, Acuerdo) que regula la ejecución del tipo de Documento

Historial de revisión. Capítulo obligatorio de los documentos donde se explica la historia del mismo, es decir los cambios realizados desde su creación. En nuestros documentos se relacionan los cambios en una tabla, en cuyas filas se identifican cronológicamente los cambios realizados, la primera columna (VERSIÓN) describe el número de revisiones hechas, la segunda (DESCRIPCIÓN) describe la naturaleza de los cambios realizados y la tercera (FECHA) identifica la fecha en que fue realizado el cambio, esta fecha se anota escribiendo el número del día, luego el nombre del mes y por último el número del año correspondiente (por ejemplo: 09 de Septiembre de 2005). Este control realizado en este capítulo debe coincidir con el listado maestro de documentos del sistema de gestión de la calidad de la Entidad, el cual es administrado por el Coordinador de Calidad.

Pie de página

El pie de página del documento está conformado por el código, versión, y página del mismo y en la siguiente fila está conformada por: Elaboró, revisó y aprobó. Con elementos que solo aparecen después de la segunda página del documento. La definición de cada uno de ellos es la misma explicada con anterioridad.

Mapa de riesgos

El mapa de riesgos del área de gestión comercial se realiza en los siguientes pasos:

1. Contexto estratégico: se realiza un análisis de fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas
2. Teniendo en cuenta las debilidades y amenazas con las que se enfrenta el área, se realiza la identificación de riesgos, detallando el proceso, objetivo del proceso, riesgo que se presenta, las causas y descripción del riesgo
3. Se realiza el análisis, describiendo la probabilidad de materialización del riesgo, teniendo en cuenta la siguiente tabla de probabilidad:

Tabla 8. Probabilidad de riesgo

Nivel	Descriptor	Descripción	Frecuencia
1	Raro	El evento puede ocurrir solo en circunstancias excepcionales	No se ha presentado en los últimos 5 años
2	Improbable	El evento puede ocurrir en algún momento	Al menos de una vez en los últimos 5 años
3	Posible	El evento podría ocurrir en algún momento	Al menos una vez en los últimos 2 años
4	Probable	El evento probablemente ocurrirá en la mayoría de las circunstancias	Al menos una vez en el último año
5	Casi seguro	Se espera que el evento corra en la mayoría de las circunstancias	Más de una vez al año

Fuente: guía para la administración de riesgo DAFP

4. Se realiza la identificación del tipo de control:
 - Correctivo: cuando se quiere evitar el riesgo que ya está sucediendo
 - Preventiva: cuando aún no ha ocurrido el riesgo pero se tiene sospechas de que podría suceder
5. Se define el tipo de impacto que presenta el riesgo, teniendo en cuenta la siguiente tabla

Tabla 9. Tipo de impacto en el mapa de riesgo

Nivel	Descriptor	Descripción
1	Insignificante	Si el hecho llega a presentarse, tendría consecuencias con efectos mínimos sobre la entidad
2	Menor	Si el hecho llega a presentarse, tendría bajo impacto con efecto sobre la entidad
3	Moderado	Si el hecho llega a presentarse, tendría medianas consecuencias o efectos sobre la entidad
4	Mayor	Si el hecho llega a presentarse, tendría altas consecuencias o efectos sobre la entidad
5	Catastrófico	Si el hecho llega a presentarse, tendría desastrosas consecuencias o efectos sobre la entidad

Fuente: guía para la administración del riesgo- DAFP

6. Se realiza el plan de tratamiento o mejora: plan de acciones de mejora para evitar los riesgos, nombrar el responsable, y definir el indicador con el cual se puede medir el avance del riesgo según el tiempo.

Acta de reunión de organización de los procedimientos y compromisos.

Figura 4. Acta de reunión

pds		ACTA DE REUNIÓN	Código: F-MA-011
			Versión: 0.0
			Pág.: 1 de 1
Fecha:	03 - Marzo - 14		Lugar: Piedecuestana E.S.P., Oficina de Calidad
Proceso:	Mejora y Análisis		
Hora Inicial:	8:00 AM		Hora Final: 8:40 AM.
Participantes			
Nombre	Cargo	Firma	
Alfredo Medina Sandoval	Asesor de Calidad	<i>Alfredo Medina S.</i>	
Daniela Castro González	Planear	<i>Daniela Castro González</i>	
Julian Enrique Sandoval Ospina	Administrativo	<i>Julian E. Sandoval</i>	
Ronald Enrique Caceres	Alcantarillado Calidad	<i>Ronald E. Caceres</i>	
Vanessa Diaz Pizarro	Comercial	<i>Vanessa Diaz Pizarro</i>	
María Teresa Castañeda G.	Coordinadora de Producción	<i>María Teresa Castañeda G.</i>	
Jorge Ochoa F.	Fac. de Ing. Industrial UPB	<i>Jorge Ochoa F.</i>	
	Asesor S16	<i>Jorge Ochoa F.</i>	
Objetivo			
Establecer compromisos de las actividades que van a ser realizadas en el desarrollo de la UPB en la empresa piedecuestana de servicios públicos.			
Desarrollo			
Vanessa: Lunes, miércoles y viernes de 8:00 AM a 12 PM			
Daniela: Lunes, martes y jueves de 2:00 PM a 5:30 PM			
Julian: Lunes, miércoles y viernes de 2:00 PM a 5:30 PM			
Ronald: Lunes, miércoles y viernes de 2:00 PM a 5:30 PM			
Alfredo: Lunes, miércoles y viernes de 8:00 AM a 12:00 PM			
María Teresa: Lunes, miércoles y viernes de 8:00 AM a 12:00 PM			
Compromisos			
Establecer las actividades y eventos procedimentales que se van a crear en cada una de las procesos establecidos.			

Fuente. Registro Piedecuestana de Servicios E.S.P

Control de asistencia a Capacitación de estructura de la norma y construcción de documentos

Figura 5. Asistencia capacitación

PAGINA: 1 de 1			
FECHA: 13-Mar-2014		LUGAR: Piedecuestana E.S.P sala de juntas 3 piso	
TEMA: Capacitación estructura de la norma y construcción de documentos.			
NOMBRE Y FIRMA DEL CAPACITADOR: - AURA SARTRE -			
NOMBRE	CARGO / ÁREA	CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA
Elián Cecilia Espinosa	P. CONTROL INTERNO	nike-15@hotmail.com	Elián E.
ARMANDO SAIMES JARRA	ING SISTEMAS	asistemas@piedecuestanaesp.gov.co	Armando S.
PATRICIA A. BARRAJAS T.	Sec. Gerencia	sperencia@piedecuestanaesp.gov.co	Patricia B.
Leonardo Mancala Cepeda	dir operaciones	leosuentbo@gmail.com	Leonardo M.
Beth Johanna Rodríguez Durán	Ing de Diseño / Planeación	disenop@piedecuestanaesp.gov.co	Beth J.
Anderson Yesid Ramírez	Apoyo comercial	andramirezp0922@hotmail.com	Anderson R.
Deissy Pérez Romero	Tecn redposito y Conto	cperezperez@gmail.com	Deissy P.
Silvia Juliana SIERRA	CONTROL INTERNO	dijul20@hotmail.com	Silvia S.
Nicolas Herano Camilo	Pontificia	nicolas.herano@upb.edu.co	Nicolas Herano Camilo
Elián Sanabria Ospino	Pontificia	Elián.Sanabria@upb.edu.co	Elián S.
Vanessa Díaz Rosado	Pontificia	Vanessa.Diaz@upb.edu.co	Vanessa Díaz P.
Wladimir Medina Sánchez	U.P.B.	wladimir.medina@upb.edu.co	Wladimir Medina S.
Ronald Enriquez Caceres	U.P.B	Ronald.Enriquez@upb.edu.co	Ronald E.
Jorge Achua f.	SIG	jorachua85@gmail.com	Jorge Achua f.

Fuente. Registro Piedecuestana de Servicios E.S.P

7.2 GESTIÓN DE RECURSOS

7.2.1 Recurso humano. La Piedecuestana de servicios públicos cuenta con talento humano competente en todas las áreas, para apoyar los procesos en sistema de gestión de calidad con la colaboración de la gerente del área comercial Jeanette Mantilla, quien suministra la información de los procedimientos realizados en el área, la capacitación del encargado de calidad de la empresa el economista Jorge Arturo Ochoa y la directora del control Interno la ingeniera Silvia Juliana sierra.

7.2.2 Infraestructura. La empresa cuenta con la infraestructura necesaria (instalaciones físicas, muebles, vehículos, equipos de cómputo y comunicación); para garantizar la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo y lograr la satisfacción de las necesidades de la comunidad

La Piedecuestana de Servicios Públicos ESP, cuenta con una Planta de Tratamiento de Agua Potable, PTAP ubicado en la colina, una Planta de Procesamiento de Agua Residual, PTAR, ubicado en el barrio La Diva y un macro proyecto de Planta de Tratamiento de Agua Residual, El Santuario La PTAR, vía guatiguará.

Además de las instalaciones de su sede administrativa ubicado en la carrera 8 # 12- 28, La Candelaria. Piedecuesta

7.3 DOCUMENTACIÓN DEL SGC

7.3.1 Misión. La Empresa Municipal de Servicios Públicos Domiciliarios de Piedecuesta - Piedecuestana de Servicios Públicos ESP es una empresa industrial y comercial del estado del orden municipal, que presta los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, buscando siempre la satisfacción de las necesidades de nuestros clientes con productos y servicios de calidad, con responsabilidad social, ambiental y económica que contribuyan con el desarrollo del municipio de Piedecuesta y la región.²⁷

7.3.2 Visión. Para el año 2016 La Empresa Municipal de Servicios Públicos Domiciliarios de Piedecuesta - Piedecuestana de Servicios Públicos ESP será catalogada a nivel nacional como una empresa santandereana que impulsa el desarrollo social y económico del país, prestando su capacidad técnica y operativa en los servicios de acueducto, aseo y alcantarillado con calidad, eficiencia y eficacia en sus procesos, contribuyendo con el cuidado y preservación del medio ambiente, a través de la modernización de su infraestructura y la ampliación de cobertura de sus servicios en su área de influencia, con innovación permanente y capacitación de su equipo humano.²⁸

7.3.3 Procedimientos. Se Documentaron un total de cinco (5) procedimientos en el área de gestión comercial:

P-GC-AF-01 instalación del medidor temporal (ver anexo B)

P-GC-AF-02 localización defraudaciones (ver anexo C)

P-GC-MC-01 vinculación de usuarios nuevos al sistema de aseo (ver anexo D)

²⁷ Misión de la empresa tomada de la página web
<http://www.piedecuestanaesp.gov.co/pds/index.php/entidad/mision-y-vision>

²⁸ Visión de la empresa tomada de la página web
<http://www.piedecuestanaesp.gov.co/pds/index.php/entidad/mision-y-vision>

P-GC-MC-02 transferencia de usuarios de aseo (ver anexo E)

P-GC-MC-03 tramite de matrículas (ver anexo F)

Formatos y actas

Para apoyar los procedimientos se documentan también formatos y actas teniendo en cuenta la norma ISO 9001: 2008

F-GC-MC- 01 formato de actualización y reclamación de usuario (ver anexo G)

F- GC- AF-01 grupo antifraude seguimiento y control de predios (ver anexo H)

F- GC- AF-02 grupo antifraude informe de localización de defraudaciones (ver anexo I)

F- GC- AF-03 grupo antifraude acta de retiro o instalación de medidor provisional (ver anexo J)

F- GC- AF-04 grupo antifraude acta de retiro o instalación de medidor temporal (ver anexo K)

F-GC-MC- 02 formatos de afiliación de aseo (ver anexo L)

Caracterización

La creación de la caracterización del área de gestión comercial se realiza según los parámetros establecidos conjunto a la empresa

C-GC-01 Caracterización Área gestión comercial (ver anexo M)

Guía atención al usuario

Se diseña una guía de atención al usuario para poder resolver las dudas e inquietudes de los usuarios y/o suscriptores, para organizar la guía se tiene en cuenta la información de La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

G-GC-PQR-01 Guía atención al usuario (anexo N).

7.3.4 Mapa de procesos

Figura 6. Mapa de Procesos Piedecuestana de Servicios Públicos E.S.P



Fuente. Piedecuestana de Servicios E.S.P

7.3.5 política de calidad. La empresa municipal de servicios públicos domiciliarios de Piedecuesta- PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P se compromete a implementar, mantener y mejorar un sistema de gestión de calidad acorde con los lineamientos de las normas NTCGP 1000 e ISO 9001 que le permita trabajar por satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes a través de la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo; contando con personal calificado para el logro de objetivos y metas que lleven a la mejora continua de la organización, trabajando de manera responsable, guiada por unos principios de eficiencia y efectividad que contribuya así al mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes de las poblaciones atendidas.

7.3.6 Valores éticos (Institucionales). Consiente de la responsabilidad social que me corresponde como trabajador en servicio y/o directo a ante la **Empresa Piedecuestana De Servicios Públicos Domiciliarios De Piedecuesta E.S.P.** en la construcción de una cultura ética, me comprometo a observar los siguientes valores, adelantando las acciones necesarias para asegurar su difusión, apropiación y cumplimiento entre mis compañeros de trabajo.

Honestidad

Compromiso

Objetividad

Responsabilidad

Transparencia

Participación

Respeto

7.3.7 Principios éticos

1. Los dineros públicos son sagrados
2. La gestión de lo público es transparente, la administración rinde cuentas de todo lo que hace, que con quien lo hace, cuando lo hace, como lo hace y con qué recursos lo hace
3. No se acepta transacciones de poder político por intereses económicos
4. No se utiliza el poder para comprar conciencias y acallar opiniones diferentes
5. El ejemplo de los servidores públicos es la principal herramienta pedagógica de transformación cívica
6. Planear y no improvisar
7. Eficiencia y eficacia en los programas y proyectos
8. Las relaciones de la comunidad son abiertas, claras y se desarrollan en espacios de participación ciudadana
9. El interés público prevalece sobre el interés particular

10. Las personas que trabajan en la entidad están comprometidas con sus fines misionales

11. La vida es el bien máximo que hay que preservar

7.4 IMPLEMENTACIÓN Y MEJORA CONTINÚA

Se implementa el mapa de riesgos del área de gestión comercial

7.4.1 Mapa de Riesgos área de gestión comercial

Tabla 10. Mapa de riesgo

		identificación del riesgo			Análisis	medidas de mitigación		Plan de tratamiento		
N°	Proceso	Riesgo	Causa	descripción del riesgo	Probabilidad materialización	tipo de control	Impacto	plan de acción	responsable	indicador
1	Gestión Comercial (Grupo Antifraude)	Manipulación de los medidores, afectando la correcta medición del consumo	vulnerabilidad del sistema fraude por parte del usuario pocos controles por parte de la empresa	el usuario manipula el sistema de alcantarilla de su domicilio, afectando la correcta medición del consumo	Casi seguro	Preventivo	Menor	Constante monitoreo de las actividades en su ejecución. Realizar las brigadas de antifraude con mayor frecuencia y un cronograma	jefe de grupo antifraude	# de casos detectados/ # de actividades realizadas < 0,001%
2	Gestión comercial (PQR)	Inadecuada respuesta de terceros	Intención de beneficiar al peticionario, descuido de los funcionarios de recepción, desconocimiento de requisitos legales para respuestas a peticiones	Se puede generar un beneficio a terceros y un percance de los intereses o derechos de la Piedecuesta na de servicios públicos por respuestas inadecuadas a peticiones de terceros	Posible	Preventivo	Moderado	Capacitación sobre ética en el trabajo entrenamiento a los empleados sobre atención y respuestas a peticiones de te	Gerente de gestión financiera	Capaciones realizadas / capacitaciones programadas

		identificación del riesgo		Análisis	Análisis	medidas de mitigación		Plan de tratamiento		
N°	proceso	Riesgo	Causa	descripción del riesgo	Probabilidad materialización	tipo de control	impacto	plan de acción	responsable	indicador
3	Gestión comercial	manipulación en la evaluación de ofertas en el proceso de contratación	Beneficio económico que quisiera obtener un funcionario no contar con las medidas de seguridad necesarias para las custodias de las ofertas Filtración de información reservada en etapa de evaluación del proceso de compra Posibles acuerdos entre proponentes que participan en un proceso para manipular la compra	En la etapa de evaluación de las ofertas se puede presentar una falencia de custodia y crisis de valores por parte de los funcionarios de la empresa, que ocasiona un redireccionamiento al resultado de la evaluación y por ende una pérdida de la transparencia de las compras	Posible	Preventivo	Moderado	Crear protocolos de seguridad de custodia de la información Fortalecer los métodos existentes de evaluación en las condiciones y términos	Gerente de gestión comercial	Ofertas manipuladas- ofertas correctas/ ofertas totales

N°	identificación del riesgo			Análisis	Análisis	Medidas de mitigación		Plan de tratamiento		
	proceso	Riesgo	Causa	descripción del riesgo	Probabilidad materialización	tipo de control	impacto	plan de acción	responsable	indicador
4	Gestión comercial	modificaciones temporales injustificadas a la facturación	Posibles dadas a los analistas, profesionales asistentes de PQR de los canales de comunicación escrito y presencial, así como del personal	Realizar bloqueos a partidas de la posible facturación de los usuarios no justificados	Probable	correctivo	Menor	Seguimiento mensual a la carga de facturas y conteo de medición del agua	Auxiliar de agua no contabilizada y contabilidad	Agua facturada/ agua gastada o usada
5	Gestión comercial	proponer al usuario cambio en la clase de uso pidiendo dinero a cambio	El contacto directo con el usuario. La vulnerabilidad de los medidores. La no existencia de medidas legales que castiguen eficazmente este tipo de acciones	Modificación del registro de información sobre la clase de uso del predio argumentado que se puede generar un menor cobro por la tarifa que se aplicaría	Posible	Preventivo		Contante monitoreo de las actividades en su ejecución. Verificación de la información recibida del usuario (medidor) capacitaciones en temas de anticorrupción	Coordinador de grupo antifraude y Supervisor de contratista	# de casos detectados / # de actividades realizadas

N°	identificación del riesgo			Análisis	Análisis	Medidas de mitigación		Plan de tratamiento		
	proceso	Riesgo	Causa	descripción del riesgo	Probabilidad materialización	tipo de control	impacto	plan de acción	responsable	indicador
6	Gestión comercial	modificación del registro de lectura tomada en el terreno	Contacto directo con los usuario, beneficio económico a favor del funcionario al momento de hacer la visita y encontrar problemas en el domicilio	Modificar la lectora tomada en terreno (medidor), se realiza con la modificación de los dígitos en el equipo y recolección de datos al momento de recepción de la información	Probable	preventivo		Contante monitoreo de las actividades en su ejecución. Verificación de la información recibida del usuario (medidor) capacitaciones en temas de anticorrupción	Coordinador de grupo antifraude y Supervisor de contratista	# de casos detectados / # de actividades realizadas
7	Gestión comercial	manipulación de medidores, afectando la correcta medición de consumo	El contacto directo con el usuario. La vulnerabilidad de los medidores. La no existencia de medidas legales que castiguen eficazmente este tipo de acciones	Técnicos operativos en terreno ofrecen a los usuarios la manipulación del medidor para que el registro disminuya la cantidad de metros cúbicos	Probable	preventivo	Menor	Monitoreo de las actividades en su ejecución. Verificación de la información recibida del usuario (medidor) capacitaciones en temas de anticorrupción	Coordinador de grupo antifraude y Supervisor de contratista	# de casos detectados / # de actividades realizadas

		identificación del riesgo		Análisis	Análisis	Medidas de mitigación		Plan de tratamiento		
N°	proceso	Riesgo	Causa	descripción del riesgo	Probabilidad materialización	tipo de control	impacto	plan de acción	responsable	indicador
8	Gestión comercial	adulteración de los valores liquidados por defraudación de fluidos	Contacto directo con el usuario	Funcionarios que en los procesos de conciliación modifican los valores liquidados inicialmente o se elimina el proceso de defraudación de la base de datos de la empresa	Probable	preventivo	Menor	Control permanente de valores liquidados y acordados con los usuarios	Coordinador de defraudaciones	# de casos detectados / # de actividades realizadas

Fuente: autor

7.4.2 Indicadores

Tabla 11. Indicadores de gestión del área comercial

Nombre del indicador		Formula del indicador	Evaluación Abril	Evaluación Junio
Evaluación de mejora de atención a pqr	Bimensual	(Capaciones realizadas / capacitaciones programadas)* 100	$(3/4)*100= 75\%$	$(2/5)*100= 40\%$
% de manipulación de medidores	Bimensual	# de casos detectados/ # de actividades realizadas	$(30/160) =19\%$	$(25-220)= 12\%$
Índice de reclamos	<i>Mensual</i>	Reclamos mes actual / reclamos mes anterior	$180/168= 1.07$	$135/149= 0.90$
Vinculación de usuarios	<i>Mensual</i>	Vinculación clientes nuevos mes / presupuesto clientes nuevos	$9/15= 0.60$ 60%	$12/16=0.75$ 75%
Desvinculación de usuarios	<i>Mensual</i>	Desvinculación de usuarios mes / desvinculación de usuarios mes anterior	$4/5=0.8$ 80%	$2/6=0.33$ 33%

Fuente: autor

7.4.3 Plan de Marketing

7.4.3.1 Matriz DOFA

Matriz DOFA

Se realiza el análisis del matiz DOFA, donde se revisan las amenazas y oportunidades, que se derivan de factores externos y las debilidades y fortalezas que se desprenden de las capacidades internas, información suministrada por medio de entrevista de las personas del área de gestión comercial.

Tabla 12. Análisis DOFA del área gestión Comercial

	Amenazas	Oportunidades
Análisis DOFA con estrategias cruzadas	A1. Mayor control al uso de las fuentes hídricas del país (obtención de sanciones)	O1. Crecimiento de los proyectos inmobiliarios y comerciales en el municipio
	A2. Mayor regulación a los prestadores de servicios domésticos	O2. Condiciones económicas favorables
	A3. Manipulación externa de los medidores ocasionando pérdidas por la incorrecta medición	O3. Interacción continua con el gobierno y el sector privado
Debilidades	Estrategias	
D1. Falta de planeación (planes estratégicos, mercadeo y ventas)	A2.D1 Elaborar planes de desarrollo ajustándose a las condiciones del entorno y la normativa vigente.	O1.O3.D1 Promocionar la empresa, marca y servicio para lograr la capacitación de nuevos suscriptores en los nuevos proyectos inmobiliarios q se desarrollan
D2. Falta de fuerza de ventas	A1.A2.D2. Contratar un vendedor y documentar el proceso de ventas conforme a las exigencias de ley	O2.D2 Lograr mayores ventas con la contratación de un vendedor para atender a los suscriptores de nuevos proyectos
D3. informalidad en procesos de promociones y ventas	A3D3 Creación de guía al usuario, documentar los procesos para conocimiento de los usuarios	O2.D3. Dotar a la empresa de recursos tecnológicos para apoyar la promoción y venta del servicio
Fortalezas	Estrategias	
F1. Se encuentra en	A1.F1. al obtener certificado de calidad, se	O3.F1 con colaboración del sector público

proceso de certificación de calidad	obtiene beneficios y menor sanciones al momento de realizar control	y privado obtener la certificación de calidad.
F2. Capacidad instalada	A3.F2. Dar a conocer la capacidad instalada a los clientes así mismo enfatizar en el adecuado uso de las instalaciones y equipos	O1.F2. planificar el crecimiento conforme a la capacidad instalada y la demanda del mercado
F3.liderazgo de la dirección	A2.F3.desde la gerencia promover el cumplimiento de la normatividad vigente por cada uno de los colaboradores	O2.F3 Liderar desde la administración generar el diseño y ejecución de planes de mercado y mejoras a la empresa

Fuente: autor

7.4.4.2 Objetivos de mercadeo

- Aumentar el número de usuarios para el año 2016 del municipio de Piedecuesta
- Mejorar la relación con el usuario/cliente, tanto con los antiguos como los futuros que están próximos a la contratación del servicios

7.4.4.3 Estrategias de mercadeo. Implementar un programa de promoción para dar a conocer la empresa la Piedecuestana de servicios públicos EPS y resaltar los beneficios que ofrece de acueducto, alcantarillado y aseo.

- **Estrategias de precio:** demostrar a través de la promoción y publicidad los precios de los servicios y explicar en detalle los cobros de los servicios. En la campaña PDS en mi barrio
- **Estrategia de promoción:** por medio de publicidad mejorar la relación con los actuales y futuros usuarios, dando a conocer los beneficios que tienen la contratación con la empresa. En la campaña PDS en mi barrio
- **Estrategia de distribución:** ampliar la cobertura de los servicios hacia zonas de nuevos suscriptores como los nuevos proyectos inmobiliarios.

7.4.4.4 Acciones de mercadeo

– Acciones de producto

- Revisar y mejorar la calidad en conexiones a la entrada de los predios de los usuarios

Consiste en una revisión de las actuales instalaciones a fin de evitar daños futuros que pueden comprometer la prestación de servicio y reclamaciones de los usuarios. De igual manera esto servirá para combatir los casos de conexiones fraudulentas que traen pérdidas económicas, se realizarán con el mismo servicio de visitas de defraudaciones

- Revisar y cambiar los medidores antiguos para garantizar la exactitud en el cobro del servicio

Conforme a la ley de servicios públicos en los casos en que los medidores de agua han llegado al límite de su funcionamiento deben ser reemplazados, este procedimiento se carga a los usuarios, por esto el inspector o encargado de la visita debe explicar porque se realiza la acción y los beneficios que traen.

- Mejorar la información suministrada en la factura con que se cobra el servicio, particularmente en los conceptos de cargo básico

Se sigue modificando el modelo de factura para tener mejor explicación de los cobros de tal manera que se aclaren las dudas y persista la confianza del suscriptor

- Acciones de precio

- Informar los costos del metro cúbico de agua para dar a conocer detalladamente el uso por pagar de cada usuario

Junto con las acciones de promoción se destacará el precio de las tarifas de la prestación de servicios públicos. Se harán sondeos y se informará a los

usuarios de los posibles costos de otras empresas que pueden ser en su mayoría más costosas

- Mejorar el sistema de pago de la factura de servicios públicos

Para mejorar el sistema de recaudo se procederá a informar a los suscriptores de puntos de pago, horarios y como nueva estrategia para garantizar la comunidad del cliente se recomienda pago por medio electrónico.

- **Acciones de distribución**

- Ampliar la red de distribución a zonas de nuevos proyectos inmobiliarios en el municipio

Para lograr aumentar la participación del mercado en el municipio de Piedecuesta, extendiendo las redes de atención donde próximamente se estarán construyendo proyectos inmobiliarios como centros comerciales, hospital y condominios

- Aumentar el personal de ventas, para el proceso de venta con los nuevos suscriptores, para atención al cliente y dar a conocer los beneficios de los servicios que presta la PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P
- Durante el periodo en que se negocia con los nuevos suscriptores se recomienda contratar de manera temporal a un vendedor (o asesor comercial) que se concentrara en relacionarse con los clientes para atender sus dudas con los servicios de la empresa PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P De igual manera este vendedor (o asesor comercial) ayudara con las acciones de promoción en especial con las que están orientadas a mejorar la relación con el cliente, la solución de PQR, cambios para información a los clientes.

- Acciones de promoción

- Diseñar un plan de medios para ejecutar campañas de promoción

Para mejorar la relación con los usuarios antiguos y resolver dudas a los nuevos usuarios se establecerán medios de comunicación que permiten un proceso de retroalimentación, interacción. Para reducir el tiempo de respuesta ante soluciones de los clientes y mejorar la calidad de servicio al cliente

- Establecer canales de comunicación para atender a los clientes y la comunidad en general

Contando con los medios ya utilizados en la empresa, que son el teléfono fijo, contar con una línea directa de atención al usuario y un número celular, también el uso de medios electrónicos correo y por medio de la página web de la empresa. Recomendando que todas las entradas de los usuarios sean ingresadas de una misma manera para poder obtener control de ellas.

7.4.4.5 Síntesis de estrategias

Tabla 13. Estrategias de mercadeo

	Acciones	Responsable	Costo
Producto	Revisar y mejorar la calidad en conexiones a la entrada de los predios de los usuarios	Personal operativo del grupo antifraude	\$(No aplica)
	Revisar y cambiar los medidores antiguos para garantizar la exactitud en el cobro del servicio	Personal operativo del grupo antifraude	\$(No aplica)
	Mejorar la información suministrada en la factura con que se cobra el servicio, particularmente en los conceptos de cargo básico	Personal operativo de facturación y gerente del área comercial	\$ 250.000

	Acciones	Responsable	Costo
Precio	Informar los costos del metro cubico de agua para dar a conocer detalladamente el uso por pagar de cada usuario	Gerente de gestión comercial	\$250.000
	Mejorar el sistema de pago de la factura de servicios públicos	Gerente de gestión comercial	\$(No aplica)
Distribución	Aumentar el personal de ventas para el proceso de venta con los nuevos suscriptores, para atención de dudad y dar a conocer los beneficios de los servicios que presta la piedecuestana de servicios públicos	Gerente de gestión comercial	\$1.500.000
	Ampliar la red de distribución a zonas de nuevos proyectos inmobiliarios en el municipio	Gerente de gestión comercial	\$1.000.000
Promoción	Diseñar un plan de medios para ejecutar campañas de promoción	Gerente de gestión comercial	\$2.000.000
	Establecer canales de comunicación para atender a los clientes y la comunidad en general	Gerente de gestión comercial	\$1.500.000

Fuente: autor

Diagnostico final

Tabla 14. Diagnóstico Final

Requisito de la norma (Iso 9001:2008 y/o NTC GP 1000:2009)	implementado	Documentado	No Cumple	No aplica
REQUISITOS GENERALES				
Se encuentran identificados los procesos	x			
Se ha definido la interacción de los procesos	X			
REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN				
Tienen un Manual de Calidad	X			
Tiene procedimiento para el control de documentos (procedimientos, guía para elaboración de procedimientos, instrucciones, manuales, etc)	X			
Tienen guía para elaborar documentos	X			
Tienen un inventario de la documentación existente y de la faltante	X			
Existe un procedimiento para la administración de los registros de calidad	X			
Existe un inventario de registros de calidad	X			
COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN				
Se tiene una política de calidad	X			
Se han analizado o se tienen objetivos que se relacionan con calidad	X			
Ha difundido la política de calidad	X			
Se llevan a cabo revisiones del SGC	X			
PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD				
Los objetivos de calidad han sido establecidos en las funciones y niveles pertinentes.	X			
Se planifican los cambios que pueden afectar la integridad del SGC	X			
RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN				
Se tienen definidas las responsabilidades de las personas que puedan afectar la calidad según la ISO 9001:2008	X			
Se tiene organigrama	X			
Se ha seleccionado el representante de la dirección	X			
Se han establecido los procesos de comunicación	X			
Se han efectuado mejoras en los procesos de comunicación	X			
REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN				
Se han establecido las entradas, los resultados y otras características del proceso de revisión por la dirección				X

AMBIENTE DE TRABAJO				
La organización debe determinar y gestionar el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto.	X			
SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN				
Se realiza seguimiento a la satisfacción del cliente	X			
Existe un procedimiento para auditorías internas de calidad				X
Existe un sistema o forma de evaluación y selección de auditores internos de calidad				X
Están formados los candidatos seleccionados para las auditorías internas de calidad	X			
Se ha elaborado un programa de auditorías internas de calidad				X
Tienen definidos indicadores de desperdicios, devoluciones, quejas, reclamos, acciones de mejoramiento, auditorías internas de calidad	X			
Tienen metodologías para la medición y seguimiento del producto (materias primas, producto en proceso, producto terminado)				X
Tienen metodologías para la evaluación y seguimiento de la prestación del servicio	X			
Se tienen definidos los métodos específicos para medición y seguimiento del producto				X
Se tienen definidos los métodos específicos para medición y seguimiento del servicio	X			
CONTROL DEL PRODUCTO Y / O SERVICIO NO CONFORME				
Existe un procedimiento para el control de productos o servicios no conformes	X			
ANÁLISIS DE DATOS				
El análisis de datos se aplica a la satisfacción del cliente	X			
El análisis de datos se aplica a la conformidad del producto	X			
El análisis de datos se aplica a las características y tendencias de los procesos y los productos	X			
El análisis de datos se aplica a los proveedores	X			

Fuente autor

PROVISIÓN DE RECURSOS				
Existe una metodología para la asignación sistemática de los recursos	X			
RECURSOS HUMANOS				
Se ha determinado la competencia del personal que realiza trabajos que afectan a la calidad del producto/servicio	X			
Existe una metodología que permita identificar las necesidades de formación y suministrar la misma al personal del SGC	X			
Se mantienen registros que evidencien la educación, formación, habilidades y experiencia.	X			
INFRAESTRUCTURA				
La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto. La infraestructura incluye, cuando sea aplicable a) edificios, espacio de trabajo y servicios asociados, b) equipo para los procesos, (tanto hardware como software), y c) servicios de apoyo tales (como transporte o comunicación).	X			

8. CONCLUSIONES

- En el área de gestión comercial los procedimientos se documentaron de acuerdo al instructivo, teniendo en cuenta los requisitos existentes en las normas ISO 9001:2008 y GP 1000:2009 obteniendo como resultado 6 procedimientos documentados, 6 documentos (formatos y actas) (y una caracterización del área de gestión comercial.
- El diagnostico obtenido solo el 30% se encuentra documentado correctamente luego de realizar el cuestionario da un cumplimiento bajo de las normas de calidad, pero se debe tener en cuenta que el proyecto busca es realizar la documentación correcta por eso el diagnostico final es del 88% siendo 12% faltante ítems que no aplican al área de gestión comercial
- Implementar el plan de marketing en la empresa, a pesar de generar gastos también ayuda en lograr el incremento de cantidad de usuarios inscritos y búsqueda de la satisfacción de estos.
- Al tener en cuenta la guía de atención al usuario, se puede agilizar la solución de PQR presentadas y mejorar la relación entre empresa y usuario.

9. RECOMENDACIONES

- Luego de realizar las capacitaciones, analizar la misión de la empresa, se recomienda realizar un cambio al mapa de procesos de la empresa PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P, cambiando el área de gestión comercial de ser un proceso de apoyo a ser un proceso misional, ya que hace parte importante en la búsqueda de la satisfacción de los usuarios.
- El contacto con los usuarios es de mucha importancia para el área comercial, se recomienda tener en cuenta las sugerencias del plan de marketing para poder tener una buena comunicación con los usuarios
- Tener una buena relación con la alcaldía del municipio de Piedecuesta, se recomienda realizar las campañas en conjunto y poder llevar a cabo planes de desarrollo.
- De los riesgos planteados en el mapa de riesgos se debe tener en cuenta que muchos de ellos dependen de los usuarios y la corrupción, para evitarlos se recomienda tener buena comunicación y buscar la satisfacción de los clientes.

BIBLIOGRAFÍA

ÁLVAREZ GARCÍA Vicente, La normalización industrial. Universidad De Valencia. 1999. pág. 81.

CHANDIA Yanira, Introducción a la Calidad en Salud. 2006 P.1 En <http://www.enfermeraspabellonyestrelización> Consultado: Enero 15 2012

FONTALVO Herrera, Tomás. LA GESTIÓN AVANZADA DE LA CALIDAD: Metodologías eficaces para el diseño, implementación y mejoramiento de un sistema de gestión de la calidad. Colombia: Corporación para la gestión del conocimiento ASD 2000, 2007.P 11”En <http://site.ebrary.com/lib/bibliotecaeansp/Doc?id=10179523&ppg=41>

GALINDO REYES, Carlos Alberto. Sistema Gestión De Calidad. Colombia.2008 p. 45.

HOYOS, William. Un libro de calidad. Primera edición. División editorial y de publicaciones UIS. Bucaramanga, febrero 2010.

ICONTEC, Norma Técnica De Calidad en la Gestión Pública NTCGP1000: 2009 P-3

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Consultado en línea 31 Marzo en [Línea) <http://www.icontec.org/index.php/es/>

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Sistemas de Gestión de la Calidad, Fundamentos y Vocabulario NTC ISO 9000. Bogotá D.C: 2005.Introduccion, Generalidades.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN.
Sistemas de Gestión de la Calidad, Fundamentos y Vocabulario NTC ISO 9000.
Bogotá D.C: El instituto 2005. Introducción, Principios de gestión de la calidad, 1 p

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN.
Sistemas de Gestión de la Calidad, Fundamentos y Vocabulario NTC ISO 9000.
Bogotá D.C: El instituto 2005. Introducción, Generalidades, 1 p

ISO (International Standardization Organización) ISO 9001:2008 [en línea]
consultado el 27 de enero de 2011, disponible en internet <http://www.iso.org>.

NAVA CARBELLIDO Manuel, JIMÉNEZ VALADEZ Ana Rosa. ISO 9000:2000:
Estrategias Para Implantar La Norma De Calidad Para La Mejora Continua. Pág.
17 México. 1991.

NORMA TÉCNICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA NTCGP 1000:2009.
Pág. 4. Consultado en Línea el día 31 de marzo 2014 [En Línea]
http://portal.dafp.gov.co/form/formularios.retrive_publicaciones?no=628

OFICINA INTERNACIONAL DEL TRABAJO. La normalización internacional de las
estadísticas del trabajo Volumen 53 of Estudios y documentos: Nueva serie
Estudios y documentos: 2008. Pág. 134.

PÉREZ, (2010). Gestión por procesos. (4° ed.) Madrid: ESIC EDITORIAL

VARO, Jaime. Gestión Estratégica de la Calidad en los Servicios Sanitarios: Un
modelo de gestión hospitalaria, España: Ediciones Díaz de Santos, 2007. P 50.
En: <http://site.ebrary.com/lib/bibliotecaeansp/Doc?id=10179642&ppg=50>

ZARATEGUI, Universidad del Mar, Escuela de Ingeniería, Avenida Libertad #579,
1999 La Serena Chile


ANEXOS

ANEXO A. evaluación MECI aplicada a gestión comercial

Elementos de Control	Productos mínimos	Adecuado	satisfactorio	deficiente	inadecuado
Acuerdos, compromisos y protocolos éticos	Documento con los principios y valores de la entidad				
	Socialización de los principios y valores de la organización				
Desarrollo del talento humano	Manual de funciones y competencias laborales				
	Programa de inducción a las personas vinculadas a la entidad				
	Programa de reinducción a los cambios que ocurren en la empresa				
	Realización de evaluación de desempeño				
Planes, programas y proyectos	Misión, visión y objetivos institucionales adoptados y divulgados				
	Planes operativos con cronogramas y responsables				
	Fichas de indicadores para medir el avance de lo planeado				
	Seguimiento y evaluación que incluya la satisfacción del cliente y partes interesadas				
Modelo de operación por procesos	Caracterización del área de gestión comercial y divulgación a los funcionarios				
	Mapa de procesos				
	Indicadores por proceso para realizar la medición correspondiente				
	Procedimientos, actas, formatos y documentos que soportan evidencia de controles				
Estructura organizacional	Evidencias que soporten la comunicación a todo el personal para sensibilizar la relación entre la estructura y los procesos de la entidad				
Indicadores de gestión	Fichas de indicadores donde se hace seguimiento y control a los procesos				
Políticas de operación	Actas o documentos que soporte la divulgación de las políticas de operación a los funcionarios				
Administración de riesgos	Mapa de riesgo en el área de gestión comercial				
	Mapa de riesgos de corrupción				

Elementos de Control	Productos mínimos	Adecuado	satisfactorio	deficiente	inadecuado
	Actas o documentos que soporten la divulgación de los mapas de riesgos a los funcionarios				
autoevaluación	Documentos soporte sobre aplicación de encuestas y talleres de autoevaluación de los procesos				
	Informe sobre análisis de los indicadores de por proceso				
Auditoria interna	Cronograma de la programación de las auditorias aprobadas en el año				
	Conocimiento de los informes de auditorias realizadas en el área de gestión comercial				
Plan de mejoramiento	Construcción del plan de mejoramiento				
	Documentos que evidencien el seguimiento a los planes de mejoramiento				
Información y comunicación externa	Recepción, registro, y atención a sugerencias, peticiones, quejas, recomendaciones, o reclamos por parte de los usuarios y ciudadanía				
	Publicación en la página web donde se tiene información y formularios relacionados con los tramites de los ciudadanos				
Información y comunicación interna	Mecanismo para recibir sugerencias o solicitudes de los empleados de la empresa				
	Política y plan de comunicaciones establecido y divulgado a todos los funcionarios				
	Matriz de responsabilidad de las actividades del área de gestión comercial				
Sistemas de información y comunicación	Uso de la página Web con información del área				
	Punto de atención al usuario				
	Otros medios de comunicación (teléfono redes sociales, correo)				

ANEXO B. P-GC-AF-01 instalación del medidor temporal

	INSTALACIÓN DEL MEDIDOR TEMPORAL	Código: P-GC-AF-01
		Versión: 0.0
		Página 1 de 5

1. OBJETIVO:

Establecer el procedimiento administrativo y operativo a tener en cuenta por parte de los funcionarios y contratista de PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P., con el fin de aprobar, realizar acometidas (si se requiere) e instalar el medidor de manera transitoria, para eventos temporales.

2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica a todos los usuarios y/o suscriptores que no se encuentren vinculados a la PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P. mediante contrato de condiciones uniformes y que requieran el servicio ocasional de agua.

3. DEFINICIONES:

Conexión: Ejecución de la acometida e instalación del medidor de acueducto o ejecución de la acometida de alcantarillado.

Conexión temporal: acometida transitoria de acueducto con medición, que llega hasta el límite de un predio privado o público, la cual es solicitada a la entidad prestadora de servicio público, por su propietario o representante legal , por un periodo determinado, por un proceso constructivo o un evento autorizado por la autoridad competente

Medidor: Dispositivo encargado de medir y acumular el consumo de agua

Medidor Individual: Dispositivo que mide y acumula el consumo de agua de un usuario del sistema de acueducto.

Red De Distribución de Acueducto: es el conjunto de tuberías, accesorios, estructuras y equipos q conducen el agua desde el tanque de almacenamiento o planta de tratamiento hasta las acometidas domiciliarias. Está conformada por las redes matrices, redes secundarias y redes locales.

Red De Alcantarillado: Conjunto de tuberías, accesorios, estructura y equipos que conforman el sistema de evacuación y transporte de las aguas lluvias, residuales o combinadas de una comunidad y al cual descargan las acometidas de alcantarillado de los inmuebles

Servicio Temporal: Es el que se presta a obras en construcción, espectáculos públicos no permanentes, y a otros servicios no residenciales de carácter ocasional, con una duración no superior a un año, prorrogable a juicio de la empresa.

Suscriptor: Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos

Uso Temporal: es el uso en el que para fines tarifarios se clasifica al servicio prestado mediante una “conexión temporal”. El servicio de la **PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P.** y por solicitud debidamente fundamentada del mismo propietario o representante legal.

- Para efectos de la facturación conjunta a los usuarios del servicio temporal solo se les liquidara el servicio de acueducto.
- La distribución del agua en los puntos potables del predio se hace a partir de una red interna o domiciliaria cuta construcción, reparación y la reparación de daños a terceros, corresponde a un usuario.

Usuario: persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público domiciliario, bien como propietario del inmueble en donde este se preste, o como receptor directo del servicio, a este último usuario se denomina también consumidor.

Inspector de área: el inspector de área es el encargado de realizar la inspección contratista por parte

4. CONDICIONES GENERALES

- Solicitud del cliente, mediante oficio, requiriendo el servicio ocasional de agua.
- El medidor instalado de manera transitoria, tendrá un periodo no superior a un año.
- Para que eventos se podrán solicitar medidores temporales:
 - Obras viales
 - Espectáculos públicos
 - Programas transitorios
 - Circos
 - Ferias
 - Pruebas hidráulicas
 - Otro tipo de evento

5. PROCEDIMIENTO

No	ACTIVIDAD	METODOLOGÍA	FRECUENCIA	RESPONSABLE
1	Recepción de la solicitud	<ul style="list-style-type: none"> • Radicar la solicitud de conexión temporal en la sección de correspondencia, dirigida al director de redes en donde: <ul style="list-style-type: none"> - Se debe indicar la ubicación precisa en donde se requiere la instalación del medidor (Dirección y Barrio) - Se debe informar el uso y el destino que se le dará al agua potable y el término de duración del mismo. 	Cada vez que se presente el evento.	Usuario y/o Peticionario / Recepcionista
2	Revisión de la solicitud	<ul style="list-style-type: none"> • Revisar la solicitud del usuario y verificar que la petición corresponda a una de las destinaciones autorizadas 	Cuando sea necesario	Director de redes / inspector de Redes

No	ACTIVIDAD	METODOLOGÍA	FRECUENCIA	RESPONSABLE
		<p>por la empresa, descritas dentro de las condiciones generales de este procedimiento.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dar instrucciones al Inspector del área de la Dirección de Redes, para que realice la inspección en el terreno e identifique la red de distribución en donde se instalara la acometida y medidor temporal 		
3	Aprobación de la solicitud	<ul style="list-style-type: none"> • Indica y da visto bueno en el documento de entrada del solicitante, de igual manera debe manifestar en que red y en que sitio debe instalarse el medidor temporal y cuál es el monto del valor que debe depositar 	Diario	Director de Redes / inspector de Redes
4	Informar al peticionario la novedad.	<ul style="list-style-type: none"> • Se comunica vía telefónica con el usuario y/o peticionario, con el objeto de que se acerque a las instalaciones de la empresa para que efectúe el correspondiente depósito por el valor indicado por el director de redes. 	Diario	Recepcionista
5	Pago	<ul style="list-style-type: none"> • El usuario y/o peticionario realiza el depósito acordado • Presenta la factura de pago ante el grupo antifraude 	Diario	Usuario y/o Peticionario
6	Alistamiento	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar el pedido correspondiente al medidor en el almacén y los materiales a utilizar durante la instalación • Retira del almacén el medidor, el cual queda sujeto a condiciones dadas. • Genera la orden de trabajo por medio de la cual el inspector y los auxiliares operativos instalarán el medidor con su 	Mensual	Recepcionista/ Inspector/ auxiliar operativo I y II

No	ACTIVIDAD	METODOLOGÍA	FRECUENCIA	RESPONSABLE
		respectivo sello		
7	Retiro de materiales y ejecución de la orden de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> Suscribe el “acta de instalación y/o calibración del medidor” Instalar el medidor y su respectivo sello 	Diario	Inspector/ auxiliar operativo I y II
8	Devolución de la orden de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> Entregar finalizando la jornada de trabajo, al profesional asistente o a la coordinadora del grupo antifraude la orden de trabajo con sus respectivas actas y la cámara con los respectivos registros fotográficos y/o videos (si los hubo) 	Diario	Inspector/ auxiliar operativo I y II
9	Reporte de información contable	<ul style="list-style-type: none"> Realizar el cruce contable con el departamento comercial para la devolución del dinero si es el caso o por el contrario si se debe solicitar al usuario y/o peticionario que cancele el excedente del valor de la liquidación efectuada conforme las lecturas tomadas. 	Cuando sea necesario	Recepcionista / Profesional asistente
10	Archivo de documentos	<ul style="list-style-type: none"> Archivar las copias de las ordenes de trabajo y actas suscritas 	Diario	Recepcionista / Profesional asistente

6. NORMATIVA APLICABLE

- Decreto 302 de febrero 25 de 2000 modificado por el decreto 229 de febrero 11 de 202
- Contrato de condiciones uniformes

7. HISTORIA DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN	FECHA
0.0	Original	MM/DD/AAAA

Código: P-GC-AF-01	Versión: 0.0	Página 92 de 148
Elaboró: Antifraude	Revisó: SIG	Aprobó: SIG

ANEXO C. P-GC-AF-02 localización defraudaciones

	Localización de Defraudaciones	Código: P-GC-AF-02
		Versión: 0.0
		Página 1 de 13

1. OBJETIVO:

El procedimiento se encarga de localizar, eliminar, controlar y cobrar las defraudaciones de fluidos con el fin de recuperar las pérdidas comerciales por consumo dejado de facturar, a causa de estas irregularidades

2. ALCANCE

Este procedimiento se aplicara a todos los usuarios y/o suscritores que se encuentren vinculados a la **PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P.** Mediante el contrato de condiciones uniformes, con respecto a la prestación del Servicio público de acueducto y alcantarillado, que posiblemente haya incurrido en algún tipo de defraudación de fluidos. De igual forma se aplicara a todas las demás personas naturales o jurídicas que no habiendo suscrito ningún tipo de contrato con la empresa, se les compruebe algún tipo de defraudación a las redes de la misma

3. DEFINICIONES:

Acometida de acueducto: derivación de la red de distribución que se conecta al registro de corte en el inmueble. En edificios de propiedad horizontal o condominios la acometida llega hasta el registro de corte general, incluido este.

Acometida de Alcantarillado: derivación que parte de la caja de inspección domiciliaria y, llega hasta la red secundaria de alcantarillado o al colector.

Acometida clandestina o fraudulenta: acometida o derivación de acueducto o alcantarillado no autorizado por la **PIEDRECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P.**

Acta de inspección: debe contar con la dirigencia de los siguientes ítems; el estado del inmueble, información del aparato de medida, si el medidor presenta anomalía al registrar el consumo se debe indicar si requiere verificación de la condición metrológica del equipo (consignándolo en el acta), estado de las instalaciones hidráulica, las características del punto de suministro, uso del predio

Cambio de uso de servicio: darle un uso distinto al declarado o convenido por la **PIEDRECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P.**, sin previa autorización

Conexión clandestina: es una conexión no autorizada, conectada a acometidas de tanques de otros usuarios y abastece a uno o varios predios sin medidores individuales

Conexión irregular: es una conexión no autorizada, adicional a la conexión legal, conectada a las redes oficiales de la ley, que abastece irregularmente y sin pasar por medidor a uno o más predios.

Defraudación de fluidos: en que mediante cualquier mecanismo clandestino o alterado de los sistemas de control o aparatos contadores, se apropie del agua, en perjuicio ajeno, incurría en prisión de uno (1) a cuatro (4) años y en multa de uno (1) a cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes.

Para la **PIEDRECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P.**, se considera Defraudación de Fluidos la manipulación, alteración o modificación de los aparatos de medida o de la cometida sin autorización de la empresa estando tipificados en los siguientes puntos.

- Manipular el aparato de medida de tal modo que se impida o dificulte si lectura “ Guía Técnica Colombiana GTC-217”
- Retiro del medidor a propósito y dejar la conexión directa
- Cambiar el aparato de medida por otro no autorizado por la **PIEDRECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P.**
- Adulteración de las conexiones, acometida o medidores

- Construcción y/o aprovechamiento de acometidas clandestinas o de tuberías paralelas sin medición

Derivación fraudulenta: conexión realizada a partir de una cometida o de una instalación interna o de los tanques de un inmueble independiente que no ha sido autorizada por la **PIEDRECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P.**

Fraudulentos: se le da estatus a aquellos usuarios y/o suscriptores que se hacen apropiación indebida del fluido de las redes oficiales de la **PIEDRECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P.** mediante la adulteración de las conexiones, acometida paralela ilegal, bypass que se instale antes del aparato de medición en una cometida legal existente, servicios suspendidos o taponados y reconectados sin autorización, aumento o disminución del diámetro sin autorización, intervención del visor del fichero del medidor de tal manera que se impida o dificulte su lectura (retiro del medidor, instalar en contra flujo el medidor, devolución de la ficha del medidor, colocación de imanes o generación de campos magnéticos que impidan el normal funcionamiento del medidor, etc.) la rotura de los sellos de seguridad o los precintos de control.

Informe fotográfico: Si se realizó registro fotográfico se presentaran como mínimo la siguiente toma:

- Foto de la fachada del predio en donde se observe la respectiva nomenclatura
- Foto de la anomalía encontrada tomada desde un Angulo donde se pueda identificar que pertenece al predio
- Foto en el momento de realizar los trabajos necesarios para el levantamiento de la prueba
- Toma fotográfica de la prueba de ortotolidina
- Toma fotográfica antes y después de ser eliminada la respectiva defraudación

Fotografía del medidor (cuando se trate de alteración del mismo) anexando igualmente registro fotográfico que permita identificar el predio en el cual está instalado el medidor, su lectura y número del mismo.

Informe de localización de defraudaciones: De igual manera se suscribirá en el informe y/o acta

- Ubicación del predio e identificación del mismo
- Código del suscriptor
- Tipo de usuario (residencial, indicando el estrato, comercial, industrial, oficial, etc.)
- Nombre completo del usuario, suscriptor y/o suscriptor potencial, con su respectiva identificación.
- Fecha y número de la orden de trabajo
- Hora de inicio y culminación de la misma
- Nombre de los funcionarios, trabajadores y/o contratistas presentes en la diligencia
- Características, observaciones y/o particularidades de la irregularidad detectada
- Firmas de los trabajadores Y/o contratistas presentes al momento de la diligencia
- Observaciones del usuario acerca de la anomalía encontrada, si el caso lo amerita
- En el caso de que el usuario se asista de un técnico especializado o de otra persona, debe aparecer la firma en el respectivo informe y/o acta
- Informar al usuario que lo consignado en el informe y/o acta se firmara bajo la gravedad de juramento. En caso de que el usuario niegue la firma, se dejara constancia de ello y se deberá llamar a un agente de la policía nacional y/o judicial para que firme el informe y/o acta
- En ningún caso podrá firmar como testigo uno de los funcionarios, trabajadores y/o contratistas que desarrollen la inspección respectiva

Instalaciones Legalizadas: son aquellas que han cumplido con todos los trámites exigidos por la **PIEDRECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P.** y tiene vigente un contrato con condiciones uniformes

Instalaciones No Legalizadas: es el instrumento de medida que presenta señales inequívocas de haber sido objeto de manejo indebido o fraudulento.

Suspensión: interrupción temporal del servicio por común acuerdo, por interés del servicio, o por el incumplimiento o por otra parte de las causales previstas en la ley 142 de 1994, en el decreto de 229 de 2002, en las condiciones uniformes del contrato de servicio público y en las demás normas concordantes.

Transferencia de fluidos: proporcionar, de forma permanente o temporal, servicio público domiciliario de agua a otro inmueble o usuario distinto al beneficiario del servicio.

4. CONDICIONES GENERALES

Las personas que realizan las visitas a los usuarios deben cumplir con las normas de salud ocupacional, identificarse y realizar correctamente la visita

5. PROCEDIMIENTO

N	ACTIVIDAD	METODOLOGÍA	FRECUENCIA	RESPONSABLE
1	Recepción de solicitud y generación de la orden de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Recibe la solicitud de las posibles defraudaciones reportadas por los diferentes actores que intervienen en la PIEDRECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P. los medios utilizados de recepción son: Comunicación telefónica (teléfono y extensión) y/o celular, personal, e-mail, oficio, o página web • Otros medios para hacer la revisión • Generar las ordenes de trabajo de los tipos de servicios 	Diario	Recepcionista / profesional asistente

N	ACTIVIDAD	METODOLOGÍA	FRECUENCIA	RESPONSABLE
2	Programación y entrega de órdenes de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Con el fin de programar la labor diaria, solicitar reporte de todas las ordenes generadas en el día • Imprimir las ordenes de trabajo pendientes por ejecutar • Distribuir, programar y asignar en el sistema las cuadrillas que ejecutaran la inspección en terreno para verificar la existencia de algún tipo de anomalía • Mantener permanente contacto con las cuadrillas con el fin de suministrar datos requeridos por los funcionarios, trabajadores y/o contratistas • Identificación plena de la ubicación del predio, concordante con la orden de trabajo. • Presentarse debidamente uniformado e identificarse con el carnet de la empresa, saludar a la persona que atiende la visita, explicándole el motivo de la misma. • Si quien atiende la visita, siendo persona con capacidad de hacerlo, no permite el ingreso al inmueble para adelantar la misma, el personal de terreno deberá comunicarle al mismo que este hecho constituye un incumplimiento del contrato de condiciones Uniformes que conlleva a la suspensión del servicio hasta que se permita el ingreso al predio para su revisión. De lo anterior se deberá dejar constancia en el acta de la visita 	Diario	<p style="text-align: center;">Coordinadora Grupo Antifraude / profesional asistente/ inspector / Recepcionista</p>
3	Ejecución de la orden de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Si quien atiende la diligencia no permite adelantar la misma, el funcionario, trabajador y/o contratista, deberá solicitar la asistencia de la policía nacional, dejara constancia en la orden de trabajo, procediendo a la suspensión del servicio de agua. • Atendiendo lo dispuesto en el contrato de condiciones uniformes y la CRA, se le comunicara que tiene derecho a solicitar asesoría o participación de un técnico particular o de cualquier persona, que verifique el proceso de revisión de los aparatos de medida e instalaciones internas. • Se procede a preguntarle: "Desea hacer uso de este derecho" • Si el usuario contesta SI, se le dará una hora para que 	Diario	<p style="text-align: center;">Coordinadora Grupo Antifraude / profesional asistente</p>

N	ACTIVIDAD	METODOLOGÍA	FRECUENCIA	RESPONSABLE
		<p>llegue la asesoría técnica y se reanude la diligencia.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si el usuario contesta que NO, se procede a realizar la inspección, teniendo en cuenta los siguientes puntos. <ul style="list-style-type: none"> - Se revisa el estado de las instalaciones internas, realizando cierre de la llave de corte o válvula de antifraude, verificando su estado y realizando pruebas técnicas necesarias - Inicialmente consigne en el formato de acta de inspección - Identificar el tipo de anomalía, si existe (ver instructivo para identificar defraudaciones) - Procede a recaudar todo el material probatorio, antes, durante y después de subsanar la anomalía. Si la defraudación es en el aparato de medida tener en cuenta el Instructivo traslado de medidor en cadena de custodia. De igual manera se verificara la ruptura o manipulación de los sellos de seguridad y de los precintos de control del medidor, se verificara el estado de la cúpula, el registrador de la carcasa, sentido de la instalación (en el sentido flujo o en contra flujo) y/o cualquier otra circunstancia. <p>Para el retiro del medidor se aplicara el siguiente procedimiento.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Instalar un tapón plástico o de cualquier otro material en extremo de salida del medidor, llenar de agua el medidor hasta que se rebose e instalar otro tapón en el extremo de entrada. - Se levantara registro fotográfico y/o filmaciones concordantes con el desarrollo de la diligencia y se relacionara en el Informe de localización de defraudaciones. - De encontrarse en una comitada legal directa, sin medidor, se deberá levantar pruebas de lo encontrado y se procederá a instalar un nuevo medidor al que se le colocaran los sellos de 		

N	ACTIVIDAD	METODOLOGÍA	FRECUENCIA	RESPONSABLE
		<p>seguridad señalando en el acta los datos del mismo</p> <ul style="list-style-type: none"> - Si el predio se encuentra vacío o quien atiende la visita es un menor de edad, o una persona en discapacidad, se adelantará la inspección externa dejando constancia de todo lo encontrado en el acta correspondiente, de ser necesario se programará nueva visita interna del predio por tanto PIDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P. procederá a sellar el medidor para evitar cualquier tipo de intervención e informará al usuario la fecha en que se adelantará la revisión técnica, con el objeto de garantizar su presencia o la de un representante autorizado. Si el usuario no asiste o no designa a un representante, se entenderá que existe omisión por parte de este y dará derecho a la PIDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P. para adelantar la revisión sin su presencia, caso en el cual el acta podrá ser firmada por un testigo capaz, el cual deberá identificarse con nombre y cédula. En el evento en que se detecte una irregularidad, se dejará copia del acta y se enviará copia por correo al usuario. - En observaciones, se debe describir de manera clara, legible, sin tachones ni enmendaduras, (en caso de error o tachón, cambiar el acta) - Si realizó algún tipo de excavación indique las dimensiones de los apiques, las roturas de pavimento o concreto, se debe describir el material utilizado en la ejecución de la orden de trabajo especificando la cantidad que se requirió para su respectiva reparación - En caso de ser un predio con servicio no autorizado por la empresa (clandestino) corregir la irregularidad (suspendiendo el servicio) <ul style="list-style-type: none"> ✓ De encontrarse la cometida ilegal se procederá a efectuar la excavación, corte desde la red principal posteriormente se deberá dejar el espacio público en las condiciones iniciales encontradas. 		

N	ACTIVIDAD	METODOLOGÍA	FRECUENCIA	RESPONSABLE
		<ul style="list-style-type: none"> - Entregar copia del informe y/o acta al usuario. Informándole que será notificado para que tenga derecho a presentar sus respectivos descargos - En todos los casos, tras realizar el trabajo de terreno se invitara al suscriptor y/o usuario a las instalaciones de la PIEDCUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P. para que la parte administrativa, le indique las consecuencias jurídicas de sus actos y los valores que incurrió la empresa en la detección de la defraudación. De llegar a un acuerdo se firmara la respectiva acta donde se estipulan además de los costos, los compromisos tendientes a normalizar y legalizar de manera definitiva el predio, mientras no se encuentre en zona de alto riesgo y cumpla con los aspectos técnicos, la prestación del servicio de acueducto - Culminada la visita, el grupo antifraude, revisara que en el acta de visita de inspección, se haya consignado los datos básico y todo lo encontrado en terreno de igual manera, garantizara que quede debidamente firmada por quien atendió la diligencia, el ejecutor y los testigos, si los hay, y le hará entrega de una copia de la misma. Si quien atiende la visita se niega a firmar el acta, la misma podrá ser firmada por testigos, que allí se encuentren, si estos acceden a colaborar, de lo anterior se dejara constancia en el acta de inspección. - Si la visita arroja como resultado que no se presenta ninguna irregularidad, el grupo antifraude, deberá consignar este hecho en el acta de inspección técnica, e informara y entregara una copia de la misma a quien atienda la visita y se archiva el caso 		
4	Acuerdo con el usuario y/o Suscriptor	Una vez el usuario se haga presente en las oficinas del grupo antifraude, el profesional asistente le informara sobre la irregularidad técnica hallada en el predio, las	Cuando sea necesario	Coordinadora Grupo Antifraude

N	ACTIVIDAD	METODOLOGÍA	FRECUENCIA	RESPONSABLE
		<p>características de la misma (paso directo tubería paralela sin medición, uso indebido, transferencia fluidos, etc.) y sus consecuencias jurídicas y patrimoniales; lo anterior basado en el informe de localización de defraudaciones y/o acta de inspección</p> <p>Según sea el caso, en virtud del acuerdo de pago celebrado se procederá a realizar la respectiva liquidación que contendrá los siguientes valores:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Consumo no facturado o facturado en una tarifa inferior a la debida, a la luz del “Artículo 150 de la ley 142 de 1994”, salvo en los casos en los que se pruebe una mala fe por parte del usuario o suscriptor, se presumirá que el tiempo que subsistió la irregularidad fraudulenta fue fe (5) meses atrás desde el momento de su hallazgo. En el evento de probarse la mala fe del usuario o suscriptor, este término se extenderá según el caso ➤ Seguimiento y control de acometida (costos operativos, visitas, informes fotográficos, transporte de cuadrillas, suspensión del servicio, reinstalación del mismo y otros) <p>Daño en la infraestructura de las redes de la PIDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P.</p> <p><i>Nota: de no ser posible calcular el consumo real este se estimara de acuerdo a los promedios anteriores del mismo usuario en condiciones similares; no obstante, podrá recurrirse a los criterios técnicos fijados por el código colombiano de fontanería (NTC 1500), las buenas prácticas de ingeniera y demás apoyos que permitan lograr un aforo preciso.</i></p> <p>Aquellos acuerdos de pago que sean financiados a cuotas, serán objeto de permanente seguimiento y verificación por parte de la empresa. En caso de incumplimiento por parte del usuario, se le suspenderá el servicio y solo se reinstalara con el pago total de la deuda.</p>		

N	ACTIVIDAD	METODOLOGÍA	FRECUENCIA	RESPONSABLE
		<p>El acta de acuerdo celebrada prestara merito ejecutivo en los términos fijados expresamente por las partes.</p> <p>Si el usuario se rehúsa a acogerse al procedimiento de acuerdo, la PIEDRECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P. iniciará las acciones administrativas y penales que considere necesarias según el caso.</p> <p>En los casos en que el Usuario no se haga presente de modo voluntario a la PIEDRECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P. se enviara comunicación escrita haciéndole referencia a su defraudación y las consecuencias jurídicas de su inasistencia</p>		
5	Seguimiento del profesional asistente al personal de terreno	<p>Hacer seguimiento al personal en terreno, tanto a las cuadrillas (auxiliar operativo I y II) como al inspector, observar la forma de ejecutar la revisión del estado de la acometida y/o aparatos de medida.</p> <p>Verificar que estén utilizando los elementos de seguridad industrial (guantes, dotación, y demás); si requieren con prioridad materiales o accesorios que no tengan a la mano, gestionar ante el contratista o en el almacén de la empresa y hacerles llegar estos elementos al sitio de trabajo.</p>	Cuando sea necesario	profesional asistente/ inspector
6	Devolución de órdenes de trabajo	Entregar, finalizando la jornada de trabajo, al grupo profesional asistente o a la coordinación del grupo de antifraude las ordenes efectivas (informes y/o actas), las visitas técnicas y pruebas (cámara con los respectivos registros fotográficos y/o videos)	Diario	Recepcionista
7	Digitación	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Digite la información de las órdenes de trabajo en el sistema de información comercial de la empresa de los usuarios que son Clientes Activos. ➤ Los demás usuarios (no legalizados) se descargaran en una base de datos 	Diario	Recepcionista
8	Archivo de documentos	Archivar, las copias de las órdenes de trabajo (papel químico), los reportes del día (copia de respaldo) y el físico del reporte técnico en los archivos del grupo antifraude.	Semanalmente	recepcionista

6. NORMATIVA APLICABLE

7. HISTORIA DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN	FECHA
0.0	Original	MM/DD/AAAA

Código: P-GC-AF-02	Versión: 0.0	Página 12 de 12
Elaboró: Antifraude	Revisó: SIG	Aprobó: SIG

ANEXO D. P-GC-MC-01 vinculación de usuarios nuevos al sistema de aseo

	VINCULACIÓN DE USUARIOS NUEVOS AL SISTEMA DE ASEO	Código: P-GC-MA-01
		Versión:0.0
		Página 1 de 4

1. OBJETIVO

Realizar la vinculación de nuevos usuarios al sistema de aseo, estos usuarios no han tenido con anterioridad el servicio, ni con la empresa ni con la competencia.

2. ALCANCE

El procedimiento se realiza desde la primera visita al cliente potencial hasta facturación del nuevo cliente.

3. DEFINICIONES

Usuario: persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público domiciliario, bien como propietario del inmueble en donde este se preste, o como receptor directo del servicio, a este último usuario se denomina también consumidor.

Suscriptor: Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos

Portafolio: el portafolio contiene: tarifa según la estratificación de la vivienda, frecuencias de recolección y sus horarios, servicios especial como recolección de podas e inservibles.

4. CONDICIONES GENERALES

Para la vinculación el cliente potencial deberá presentar el recibo del agua y de luz.

Para que el cobro del consumo del servicio de aseo se facture a través de la empresa, el usuario deberá tener legalizado la conexión de agua, de no tenerlo se facturara el consumo a través del recibo de la luz.

Diligenciar el formato de vinculación de nuevos usuarios.

5. PROCEDIMIENTO

No	ACTIVIDAD	METODOLOGÍA	FRECUENCIA	RESPONSABLE
1	Visita a los nuevos usuarios.	Dar cumplimiento al cronograma de visitas, a clientes potenciales, establecidas por el área comercial.	Semanal	Coordinador de comercial
2	Ofrecimiento de servicios	Ofrecer y dar a conocer, de manera clara y detallada, el servicio de aseo al cliente potencial. La información será suministrada a través del portafolio institucional.	Semanal	Promotor comercial.
	Preguntar al usuario si desea vincularse con la empresa	Si su respuesta es NO se le agradece la atención y se da por terminado el procedimiento. Si su respuesta es SI adelantaremos la vinculación del usuario tal y como lo indica el procedimiento.		
3	Vinculación del nuevo usuario	a. Solicitar al usuario el recibo de agua y de la luz del predio. b. Diligenciar el formato de vinculación de nuevos usuarios.	Cuando se presente el evento.	promotor comercial
4	Inclusión al sistema	a. Si se establece que el usuario tiene conexión de agua legal, se prosigue a incluir la información en el sistema Arcosys,	Cuando se presente el evento.	a. Promotor comercial b. Promotor

No	ACTIVIDAD	METODOLOGÍA	FRECUENCIA	RESPONSABLE
		<p>generando el cobro del consumo del servicio de aseo en la factura que expide la empresa.</p> <p>b. Si el usuario no tiene conexión de agua legal, el cobro del consumo del servicio de aseo se hará a través del recibo de la luz.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Se envía a facturación el formato de vinculación del usuario. ✓ el área de facturación diligenciará el formato con los datos del usuario vinculado. ✓ Se envía oficio y copia de las vinculaciones a la ESSA para evidenciar la afiliación del usuario al servicio de aseo y poder generar la facturación. 		comercial y facturación
5	Archivo de documentos	La documentación reposará dentro del expediente que se le abre a cada usuario, el cual se dispondrá en el archivo de gestión de la oficina.	Cuando se presente el evento.	Promotor comercial

6. NORMATIVA APLICABLE

Ley 142 de 1994 Art 86, Art 89, Art 125, Art 126, Art127, Art 146, Art 148

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN	FECHA
0.0	Original	MM/DD/AAAA

Código: P-GC-MA-01	Versión: 0.0	Página 3 de 3
Elaboró: Gestión Comercial	Revisó: SIGC	Aprobó: SIGC

ANEXO E. P-GC-MC-02 transferencia de usuarios de aseo

	TRANSFERENCIA DE USUARIOS DE ASEO	Código: P-GC-MC-02
		Versión: 0.0
		Página 1 de 4

1. OBJETIVO:

Vincular a los usuarios al servicio de aseo, realizando la transferencia desde la empresa en que se encuentra actualmente afiliado.

2. ALCANCE

El procedimiento inicia al diligenciar los formatos de transferencia y finaliza con la inclusión al sistema de servicio de aseo de la empresa.

3. DEFINICIONES

Usuario: persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público domiciliario, bien como propietario del inmueble en donde este se preste, o como receptor directo del servicio, a este último usuario se denomina también consumidor.

Suscriptor: Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos

Portafolio: el portafolio contiene: tarifa según la estratificación de la vivienda, frecuencias de recolección y sus horarios, servicios especial como recolección de podas e inservibles.

4. CONDICIONES GENERALES

El usuario debe estar afiliado a otra empresa prestadora de servicio de aseo. Para la vinculación el cliente potencial deberá presentar el recibo del agua y de luz.

5. PROCEDIMIENTO

No	ACTIVIDAD	METODOLOGÍA	FRECUENCIA	RESPONSABLE
1	Visita a los nuevos usuarios.	Dar cumplimiento al cronograma de visitas, a clientes potenciales, establecidas por el área comercial.	Semanal.	Coordinador comercial.
2	desvinculación de la empresa anterior	Se diligencia el formato de desvinculación y se solicita los recibos de agua y de luz.	Cuando se presente el evento	Promotor del área comercial
3	Vinculación del nuevo usuario	Se diligencia el formato de vinculación.	Cuando se presente el evento	Promotor del área comercial
4	Envío de documentos a la empresa anterior	Se envían los formatos de vinculación y desvinculación, los recibos de agua y luz y la certificación de disponibilidad del servicio por parte empresa.	Cuando se presente el evento	Promotor del área comercial
5	Recepción del certificado de desvinculación por parte de la empresa anterior.	Pasado los términos de preaviso, que corresponden a 2 meses a partir de la fecha de radicación de los documentos, la oficina comercial recibe el certificado de desvinculación del usuario de la empresa anterior.	Cuando se presente el evento	Promotor del área comercial
6	Inclusión en el sistema	Si se establece que el usuario tiene conexión de agua legal, se prosigue a incluir la información en el sistema Arcosys, generando el cobro del consumo del servicio de aseo	Cuando sea necesario	Encargado de facturación

No	ACTIVIDAD	METODOLOGÍA	FRECUENCIA	RESPONSABLE
		<p>en la factura que expide la empresa.</p> <p>si no se establece que el usuario tiene conexión de agua legal, el cobro del consumo del servicio de aseo se hará a través del recibo de la luz.</p> <p>se envía a facturación el formato de vinculación del usuario.</p> <p>El área de facturación diligenciará el formato con los datos del usuario vinculado.</p> <p>se envía oficio y copia de las vinculaciones a la ESSA para evidenciar la afiliación del usuario al servicio de aseo y poder generar la facturación.</p>		
7	Archivo de documentos	La documentación reposará dentro del expediente que se le abre a cada usuario, el cual se dispondrá en el archivo de gestión de la oficina.		

6. NORMATIVA APLICABLE


Ley 142 de 1994 art 146, art 147, art 148

7. HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN	FECHA
0.0	Original	MM/DD/AAAA

Código: P-GC-MC-02	Versión: 0.0	Página 3 de 4
Elaboró: Gestión Comercial	Revisó: SIGC	Aprobó: SIGC

ANEXO F. P-GC-MC-03 tramite de matrículas

	TRAMITE DE MATRICULAS	Código: P-GC-MC-03
		Versión: 0.0
		Página 1 de 5

1. OBJETIVO:

Establecer el trámite de matrículas de los servicio público de acueducto y alcantarillado

2. ALCANCE

El procedimiento comienza con la recepción de los documentos del usuario y finaliza con la legalización de los servicios.

3. DEFINICIONES:

Usuario: persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público domiciliario, bien como propietario del inmueble en donde este se preste, o como receptor directo del servicio, a este último usuario se denomina también consumidor.

Suscriptor: Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos

Medidor: Dispositivo encargado de medir y acumular el consumo de agua

Enrutamiento: ubicación física de la ubicación en las rutas.

4. CONDICIONES GENERALES:

- El valor de la matricula depende del estrato y lugar y compra de medidor.
- Opciones de pago: el usuario podrá cancelar el pago total de la matricula o financiarla a 12, 24 o 36.

Documentos necesarios que debe presentar el usuario:

Rural

- Certificado de libertad y tradición
- Fotocopia de la cedula del usuario potencial
- Certificado de estratificación
- Certificado de la CDMB (autorización de pozo séptico)
- Factura de compra del medidor y certificado de calibración
- Carta catastral

Urbano

- Certificado de libertad y tradición
- Fotocopia de la cedula del usuario potencial
- Certificado de estratificación
- Factura de compra del medidor y certificado de calibración
- Boletín de nomenclatura

5. PROCEDIMIENTO

No	ACTIVIDAD	METODOLOGÍA	FRECUENCIA	RESPONSABLE
1	Recepción de documentos del usuario	Se realiza la recepción los documentos en la oficina de matrículas y se verifica que todos los documentos establecidos en las condiciones generales estén en regla para iniciar	Cuando se presente el evento	Auxiliar de antifraude

No	ACTIVIDAD	METODOLOGÍA	FRECUENCIA	RESPONSABLE
		el tramite		
2	Creación del NIT	Se procede a la creación del NIT, el cual permitirá generar la factura del cobro de la conexión.	Cuando se presente el evento	Auxiliar de contabilidad
3	Pago valor de la matrícula.	<p>Se le informa al usuario el valor a pagar por la matrícula, la cual podrá cancelar de la siguiente forma:</p> <p>a. Pago total: el usuario cancelara la totalidad de la factura, y presentara ante la oficina de matrícula la evidencia del pago para continuar el procedimiento de matrícula.</p> <p>b. Financiación: el usuario financiara la matrícula en el plazo que la sea conveniente para él y deberá diligenciar un pagare donde quedara establecido el plazo y valor mensual de la deuda, la cual se reflejara en la facturación en los meses establecidos. El usuario deberá presentar la</p>	Cuando se presente el evento	a. b. Auxiliar de matrícula.

No	ACTIVIDAD	METODOLOGÍA	FRECUENCIA	RESPONSABLE
		<p>consignación con el pago de la cuota inicial para continuar el procedimiento de matrícula.</p> <p>Nota: Ver guía de precios</p>		
4	Reporte de financiación de matrícula	<p>Si el pago de la matrícula es financiada:</p> <p>a. se envía la consignación del anticipo y el pagare a tesorería.</p> <p>b. La oficina de tesorería generara el recibo de ingreso del usuario, cargando a su favor el valor consignado.</p> <p>c. Tesorería envía copia del recibo de ingreso a contabilidad y a matrícula.</p>	Cuando se presente el evento	<p>a. Auxiliar de matrícula.</p> <p>b. c. Auxiliar de tesorería.</p>
5	Enrutamiento	Se verifican los documentos del numeral 1 y se realiza el enrutamiento del usuario.	Cuando se presente el evento	Encargado en planeación
5	Creación del cliente	Se incluye en el sistema el nuevo usuario	Cuando se presente el evento	Auxiliar de matrícula
6	Facturación	Se genera la factura y se crea el código del usuario.	Cuando se presente el evento	Encargado de tesorería
7	Instalación del medidor	Se realiza la instalación del medidor al usuario (se usa formato de instalación de medidor)	Cuando se presente el evento	Auxiliar de matrícula

No	ACTIVIDAD	METODOLOGÍA	FRECUENCIA	RESPONSABLE
8	Archivo	La documentación reposara dentro del expediente que se le abre a cada usuario, el cual se dispondrá en el archivo de gestión de la oficina.	Cuando se presente el evento	Auxiliar de matrícula y auxiliar de archivo

6. NORMATIVA APLICABLE

Adopción de nuevas tarifas: Ley 142 de 1994 Art 86, Art 89, Art 125, Art 126, Art127


Facturación: ley 142 de 1994 art 146, art 147, art 148

7. HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN	FECHA
0.0	Original	MM/DD/AAAA

Código: P-GC-MC-03	Versión: 0.0	Página 4 de 4
Elaboró: Gestión Comercial	Revisó: SIGC	Aprobó: SIGC

ANEXO G. F-GC-MC- 01 formato de actualización y reclamación de usuario

	formato de actualización y reclamación de usuario	Código: F-GC-MC- 01
		Versión: 0.0
		Página 1 de 2

Funcionario PDS:

Fecha	De	Día	Mes	Año
Radicación:				

Información Del Usuario O Suscriptor						
Nombre O Razón Social Propietario:			Cedula O NIT:			
Dirección Del Predio A Vincular:			Barrio O Vereda:			
Municipio:			Teléfono:			
Código:			E-Mail (Correo Electrónico):			
Propietario: ____			Arrendatario: _____			
Actualización: _____			Reclamación: _____			
Acueducto: _____		Alcantarillado: _____		Aseo: _____		
Observaciones						
Requisitos						
Documento		Financiación Propietario	Financiación Arrendatario	Cambio De Estrato	Cambio De Nombre	Predio Desocupado
Fotocopia De La Cedula De Ciudadanía O Rut Propietario						

	formato de actualización y reclamación de usuario	Código: F-GC-MC- 01
		Versión: 0.0
		Página 1 de 2

Funcionario PDS:

Fecha	De	Día	Mes	Año
Radicación:				

Certificado De Libertad Y Tradición				
Fotocopia De La Cedula De Ciudadanía O Rut Arrendatario				
Boletín De Nomenclatura				
Fotocopia Del Recibo De La Luz Actual				
Autorización Del Propietario				
Factura Actual				
Certificado De Estratificación				

Firma Del Funcionario PDS:

Firma Del Usuario:

Código: F-GC-MC- 01	Versión: 0.0	Página 2de 2
Elaboró: Gestión Comercial	Revisó: SIGC	Aprobó: SIGC

ANEXO H. F- GC- AF-01 formato grupo antifraude seguimiento y control de predios

	Formato grupo antifraude seguimiento y control de predios	Código: F- GC- AF-01
		Versión: 0.0
		Página 1 de 1

FECHA: _DD_ - _MM_ - _AAAA_ **Responsable** de la **PIDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P:** _____

Dirección Del Predio	Código Usuario	N° Medidor	N° Sello	Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo	Estado De La Instalación Observaciones

Código: F- GC- AF-01	Versión: 0.0	Página 1 de 1
Elaboró: Gestión Comercial	Revisó: SIGC	Aprobó: SIGC

ANEXO I. F- GC- AF-02 grupo antifraude informe de localización de defraudaciones

	Grupo antifraude informe de localización de defraudaciones	Código: F- GC- AF-02
		Versión: 0.0
		Página 1 de 5

FECHA: _DD_ - _MM_ - _AAAA_

Dr.(a):

Coordinador(a) Grupo Antifraude

INFORME N°: _____

Acta de inspección N°: _____

Orden de trabajo N°: _____

Código de usuario N°: _____

Dirección del predio: _____

Barrio: _____

Uso del servicio: _____

Atendiendo las instrucciones del departamento del grupo antifraude me permito detallar los siguientes hechos relevantes:

1. En virtud al objeto de la orden de trabajo, se realizó una visita para verificar el estado del servicio
2. En visita realizada el día ____ de _____ del 20____, por los funcionarios y/o contratistas _____ identificado con la cedula N° _____ de _____ y _____ identificado con la cedula N° _____ de _____

pertenecientes a la cuadrilla _____ y después de una inspección minuciosa, se verifico que el predio en mención se abastecía de una defraudación de fluidos:

Derivación fraudulenta:_____

Conexión clandestina:_____

Transferencia de fluidos:_____

Medidor manipulado:_____

Acometida clandestina:_____

Conexión irregular:_____

Cambio de uso:_____

Sello roto:_____

Otro:_____

3. En virtud de la actuación del usuario y/o suscriptor del predio, la PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P., realizo el corte inmediato del servicio el cual se llevó a cabo el mismo día de la revisión y supervisado por el inspector a cargo

4. Para eliminar la anomalía técnica se ejecutaron las siguientes actividades:

5. Durante la diligencia se usaron los siguientes equipos:

Cámara digital:_____

Video Grabadora:_____

Otros:_____

6. Durante la diligencia se obtuvieron los siguientes registros fotográficos:

- Panorámica de la fachada del predio:
- Fotografía de la defraudación de fluidos

- Fotografías de los trabajos realizados
 - Fotografía de la prueba de ortotolidina
 - Fotografía de la eliminación de la anomalía
7. Aforo de los consumos dejados de facturar del servicio de acueducto y alcantarillado

Descripción	Aforo
Acueducto	m^3 mensuales
Alcantarillado	m^3 mensuales

Observaciones:

Para su constancia se firma por los funcionarios y/o contratistas que participaron en el proceso y por el responsable del informe de localización de defraudaciones.

 Firma Funcionario y/o Contratista
 C.C N°

 Nombre Del funcionario

 Firma de Funcionario y/o Contratista

 Nombre Del Funcionario

 Firma del Responsable del informe
 C.C N°

 Nombre del Responsable

Código: F- GC- AF-02	Versión: 0.0	Página 5 de 5
Elaboró: Gestión Comercial	Revisó: SIGC	Aprobó: SIGC

**ANEXO J. F- GC- AF-03 grupo antifraude acta de retiro o instalación de
medidor provisional**

	Grupo antifraude acta de retiro o instalación de medidor provisional	Código: F- GC- AF-03
		Versión: 0.0
		Página 1 de 2

1. **ÁREA:** DEPARTAMENTO GRUPO ANTIFRAUDE

2. **FECHA:** _DD_- _MM_- __AAAA_

3. DATOS DEL BENEFICIARIO

Nombre:	
Apellidos:	
N° De Cedula:	
Teléfono Fijo:	Celular:
N° De Familias:	
Firma Del Beneficiario:	

4. DATOS DEL PREDIO

Dirección:	
Barrio:	
Municipio:	

5. MOTIVO DEL RETIRO Y/O INSTALACIÓN DEL MEDIDOR PROVISIONAL

Indicar los motivos del retiro y/o instalación (por convenio de suministro provisional de agua potable para usuarios bajo condiciones especiales- provisional con liquidación)

6. DATOS DEL RETIRO O INSTALACIÓN DEL MEDIDOR

Orden De Trabajo N° :	
Retiro:	Instalación:
Hora De Inicio:	Hora Final:
Marca Del Medidor:	N° Medidor:
Lectura	N° De Sello:
Tiempo De Duración Del Medidor Provisional:	
Nombre Del Funcionario Que Retira O Instala:	
Nombre Del Jefe Que Autorizo El Retiro O Instalación:	

7. MATERIALES UTILIZADOS EN EL RETIRO Y/O INSTALACIÓN

CANTIDAD	DESCRIPCIÓN

8. OBLIGACIONES Y COMPROMISOS DE LAS PARTES

- 1 Cada beneficiario de manera individual deberá adquirir y presentar al momento de la instalación su medidor los materiales necesarios para su correcta instalación.
2. El suscriptor y/o usuario responsable deberá acercarse ante las instalaciones de la **PIEDRECUESTANA DE**


SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P con el fin de suscribir el convenio de suministro provisional de agua potable para usuarios bajo condiciones especiales para lo perteneciente con la instalación del medidor provisional.

3. El beneficiario deberá cuidar, custodiar, proteger y vigilar el medidor instalado provisionalmente, siendo su obligación y responsabilidad la de no permitir que este sea alterado, manipulado y que permanezca en el sitio donde se dejó debidamente instalado, so pena de su retiro definitivo por incumplimiento del presente acuerdo

4. Cancelar mensualmente el consumo de agua correspondiente a la lectura que indique el medidor, conforme a la toma de lectura que realizara **la PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P**

Código: F- GC- AF-03	Versión: 0.0	Página 2 de 2
Elaboró: Gestión Comercial	Revisó: SIGC	Aprobó: SIGC

**ANEXO K. F- GC- AF-04 grupo antifraude acta de retiro o instalación de
medidor temporal**

	grupo antifraude acta de retiro o instalación de medidor temporal	Código: F- GC- AF-04
		Versión: 0.0
		Página 1 de 2

1. **ÁREA:** DEPARTAMENTO GRUPO ANTIFRAUDE
2. **FECHA:** _DD_- _MM_- __AAAA_
3. **DATOS DE QUIEN RESPONDE POR EL MEDIDOR**

Nombre:
Apellidos:
N° De Cedula:
Teléfono Fijo:
Celular:
N° De Familias:
Firma Del Beneficiario:

4. DATOS DEL LUGAR DE RETIRO O INSTALACIÓN DEL MEDIDOR

Dirección:	
Barrio:	
Municipio:	

5. DATOS DEL RETIRO O INSTALACIÓN DEL MEDIDOR

Orden De Trabajo N° :	
Retiro:	Instalación:
Hora De Inicio:	Hora Final:
Marca Del Medidor:	N° Medidor:
Lectura	N° De Sello:
Valor total del depósito: \$	
Tiempo de duración del medidor temporal:	
Nombre del funcionario que instala o retira el medidor:	
Nombre del jefe que autorizo el retiro o instalación:	

6. USO DETERMINADO DEL MEDIDOR TEMPORAL (MARQUE CON UNA X)

Obra Pública:
Prueba Hidráulica:
Espectáculos:
Construcciones Varias:
Otro Tipo De Instalación:


7. DESARROLLO

Hechos y consideraciones
<ol style="list-style-type: none">1. Que el usuario previamente y por escrito solicito ante el departamento de Redes de la PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P la aprobación e instalación de un medidor temporal con depósito, para un determinado uso2. Que el Departamento de Redes otorga visto bueno (Vo. Bo) pertinente para estos casos, soportado en la comunicación remitida y posteriormente lo enviara junto con la comunicación del departamento antifraude.3. Que la PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P hará toma de lecturas periódicamente con el fin de otorgar y realizar seguimiento al uso del medidor temporal con depósito y así verificar el funcionamiento del mismo
Obligaciones y compromisos de las partes

1. El suscriptor y/o usuario deberá presentar solicitud de instalación del medidor temporal con deposito por escrito dirigido al coordinador de departamento antifraude
2. El suscriptor y/o usuario deberá cancelar la suma acordada como depósito para la instalación del medidor
3. El suscriptor y/o usuario deberá cuidar, custodiar, proteger y vigilar el medidor instalado temporalmente siendo su obligación y responsabilidad la de no permitir que este sea alterado, manipulado y que permanezca en el sitio donde se dejó debidamente instalado, so pena de su retiro definitivo por cumplimiento de sus obligaciones
4. En caso de presentarse algún daño en el medidor, su respectivo cambio y la reparación de daños de posibles terceros y los demás gastos en el que se incurra, serán cancelados por El suscriptor y/o usuario
5. El usuario no podrá bajo ninguna circunstancia cambiar el uso que se le otorgó al medidor temporal
6. La conexión temporal será por el termino de los días descritos en el numeral 5 de la primera página y podrá ser prorrogable a criterio de la entidad **PIEDRECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P** y por solicitud debidamente fundamentada por el suscriptor y/o usuario
7. Que en caso de exceder la suma depositada al momento de retirar el medidor temporal, el usuario deberá cancelar lo correspondiente a la lectura que se tome al medidor en este momento
8. Si sucede lo contrario y la lectura del medidor es inferior a la suma depositada , la **PIEDRECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P** realizara los trámites administrativos correspondientes para efectuar la devolución del dinero al suscriptor y/o usuario

Código: F- GC- AF-04	Versión: 0.0	Página 2 de 2
Elaboró: Gestión Comercial	Revisó: SIGC	Aprobó: SIGC

ANEXO L. F-GC-MC- 02 formatos desvinculación del servicio de aseo

	Formato desvinculación del servicio de aseo	Código:
		ANEXO K. F-GC-MC- 02
		Versión: 0.0
		Página 1 de 9

Piedecuesta

DD/MM/AAAA

Señores

Gerente

Ref. Derecho de petición de terminación de contrato de la prestación de servicio de aseo

Yo _____ mayor de edad, identificado (a) con la C.C. _____ expedida en _____ actuando en mi propio nombre, en ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la C.P. y artículos 13 y S.S del C.P.A.C.A y demás normas concordantes, en mi condición de usuario y/o suscriptor del servicio de aseo, con código o cuenta No_____ respetuosamente me dirijo a usted con el fin de expresar mi voluntad inequívoca de dar por terminado el contrato de prestación de servicio de aseo vigente con usted y en tal virtud solicito:

1. Prestar el servicio público disciplinario de aseo hasta que quede surtido el trámite correspondiente de desvinculación conforme los requisitos y termino de ley

2. Comunicar y tramitar los términos de la ley ante la empresa que efectuó la facturación, mi desvinculación como usuarios y/o suscriptor de su empresa, y por ende, el retiro de la facturación y cobro del servicio que me fuera prestado por la empresa

Las razones que sustentan mi petición son:

1. El derecho que me asiste de libre elección del servicio, según lo consagrado en el artículo 9.2 del numeral 9 de la ley 142 de 1994 y el artículo 123 del decreto 1713 del 2002

2. Mi decisión de elegir a la Piedecuestana de servicios públicos E.S.P, como nuevo prestador del servicio público domiciliario de aseo hasta que quede surtido el trámite de desvinculación conforme a los requisitos de la ley del predio ubicado en la dirección _____ del barrio _____ municipio _____ teléfono _____

esta petición la elevo en mi condición de propietario () arrendatario () poseedor () tenedor () otro () del inmueble arriba citado, por ellos me encuentro legitimado para dar por terminado unilateralmente el referido contrato

Autorizaciones:

1. Manifiesto que la empresa la Piedecuestana de servicios públicos E.S.P, para que radique ante la empresa que usted representa los documentos y/o diligencias necesarias para dar cumplimiento a mi petición

2. Notificar al suscriptor y/o usuario de la respuesta a esta petición o a la persona a quien en los términos de ley faculte expresamente para ello y para ejecutar todas las acciones necesarias, así la presente solicitud haya sido firmada por mí

Notificaciones

Recibo notificaciones en la dirección arriba mencionada

Anexo a la presente


1. _____
2. _____
3. _____

Se anexa copia de la vinculación del servicio a la Piedecuestana de servicios públicos E.S.P en constancia de afirmarme a un nuevo prestador, es aras que un tercero resulte efectuado.

Firma del usuario y/o suscriptor y huella

Código: ANEXO K. F-GC-MC- 02	Versión: 0.0	Página 9 de 9
Elaboró: Gestión Comercial	Revisó: SIGC	Aprobó: SIGC

ANEXO M. C-GC-01 Caracterización Área gestión comercial

	Caracterización comercial	Área gestión	Código: C-GC-01
			Versión: 0.0
			Página 1 de 9

IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO

Nombre del proceso: Gestión Comercial

Autoridad: Coordinador Comercial

OBJETIVO DEL PROCESO Y RESULTADOS ESPERADOS

Planear, dirigir y controlar todas las actividades relacionadas con la prestación del servicio y la satisfacción de los usuarios de la Piedecuestana De Servicios Públicos E.S.P

ENTRADAS, SALIDAS Y RECURSOS DEL PROCESO

ENTRADAS	SALIDAS	RECURSOS
solicitudes de vinculación solicitudes de desvinculación número de visitas a clientes ordenes de servicio solicitudes de matriculas normatividad vigente plan de acción del área comercial toma de lecturas	facturas matriculas usuarios vinculados usuarios desvinculados control de agua no contabilizada	Infraestructura Recurso financiero ento humano

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES		
ACTIVIDADES	DOCUMENTACIÓN APLICABLE Y/O FUENTES DE INFORMACIÓN	RESPONSABLES
VINCULACIÓN DE USUARIOS NUEVOS Se realiza la vinculación de nuevos usuarios que no han tenido el servicio	Formato de afiliación del servicio de aseo	Coordinador área comercial
TRANSFERENCIA DE USUARIOS DE ASEO vinculación de nuevos usuarios que han tenido el servicio con otra empresa	Formato de afiliación del servicio de aseo	Coordinador área comercial
TRAMITE DE MATRICULAS Los usuarios realizan los trámites para la obtención de matrículas de sus predios	Formato de actualización y reclamación de usuario	Coordinador área comercial
ANTIFRAUDE (INSTALACIÓN DEL MEDIDOR TEMPORAL) Se retira o instala el medidor al usuario para uso temporal por ser usuarios especiales	Retiro o instalación del medidor temporal retiro o instalación de medidor provisional	Coordinador antifraude
ANTIFRAUDE (Localización de Defraudaciones) Se realizan visitas para evitar y encontrar defraudaciones por parte de los usuarios	Localización de defraudaciones Seguimiento y control de predios	Coordinador antifraude
FACTURACIÓN Se realiza la crítica y pre crítica de las facturas para poder enviarla a los usuarios según la cantidad de servicio utilizado		Jefe de facturación
Agua No Contabilizada ANC	Acta de entrega del medidor Carta de notificación al usuario Acta de instalación del medidor	Coordinador de agua no contabilizada

INDICADORES DE GESTIÓN DEL PROCESO		
NOMBRE DEL INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	INDICADOR
Gestión comercial por negocios	Mensual	Negocios cerrados mes / Presupuesto de negocios mes
Incorporación de clientes nuevos	Mensual	Vinculación clientes nuevos mes / presupuesto clientes nuevos
Efectividad comercial	Mensual	Cotizaciones aprobadas mes/ cotizaciones enviadas mes
Índice de reclamos	Mensual	Reclamos mes actual / reclamos mes anterior
Desvinculación de usuarios	Mensual	Desvinculación de usuarios mes / desvinculación de usuarios mes anterior

Nota: Los resultados de la medición se registran en el formato definido.

CONTROLES				
DESCRIPCIÓN DEL CONTROL	TIPO		REGISTRO (MODO DE VERIFICACIÓN)	FRECUENCIA MEDICIÓN
	C	P		
Auditorías Internas, Revisión por la dirección, Indicadores de gestión, Informes de Gestión, Comités		x	Realizar las autorías en el cronograma organizado, cumplir con los indicadores de gestión, asistir a los comités y reuniones de control interno y calidad	Permanente cuando sea necesario
Estadísticas de Peticiones, Quejas y reclamos.			Controlar las llegadas y soluciones de las PQR al mes	mensualmente

HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN	FECHA
0.0	Original	DD/MM/AAAA

Código: C-GC-01	Versión: 0.0	Página 9 de 9
Elaboró: Gestión Comercial	Revisó: SIGC	Aprobó: SIGC

ANEXO N. G-GC-PQR-01 Guía atención al usuario

	Guía Básica de atención al usuario Área de gestión Comercial	Código: G-GC-PQR-01
		Versión: 0.0
		Página 1 de 9

Guía básica de atención al usuario para el área comercial

Apreciado usuario:

En este documento encontrará una guía que le permitirá ilustrarse acerca de las preguntas, trámites, procedimientos y requisitos a seguir, cada vez que tenga alguna inquietud en cuanto a la prestación del servicio del área de gestión comercial en la empresa Piedecuesta de servicios públicos. Esta guía tiene como base información suministrada por la superintendencia de servicios públicos domiciliarios de la república de Colombia

PREGUNTAS FRECUENTES:

¿Cuáles son los servicios públicos domiciliarios?

Según la Ley 142 de 1994 son servicios públicos domiciliarios los siguientes: Acueducto, Alcantarillado, Aseo, y otros.

¿Por qué se consideran servicios públicos domiciliarios?

Porque se reciben en la residencia de las personas o en su sitio de trabajo y sirven para satisfacer sus necesidades básicas. La prestación de estos servicios se hace conforme a lo dispuesto en las Leyes 142 y 143 de 1994, en sus Decretos Reglamentarios y en las normas que expiden las Comisiones de Regulación de cada sector. Las personas que los prestan están sujetas a la inspección, vigilancia y control de la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS.

¿Qué entidades participan en la prestación de los servicios públicos domiciliarios?

Participan entidades como la Presidencia de la República, los Ministerios, las Comisiones de Regulación, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y las Empresas Prestadoras como la empresa Piedecuesta de servicios públicos.

¿Quiénes son usuarios de servicios públicos domiciliarios?

Son usuarios todas las personas que se benefician o reciben servicios públicos domiciliarios. Así, usuario es el propietario, poseedor, tenedor o arrendatario de un inmueble residencial o comercial.

¿Quién puede contratar un servicio público domiciliario?

Tiene derecho a recibir cualquier servicio público domiciliario, según la ley, toda persona, pero únicamente puede contratarlo quien sea capaz legalmente, que habite o utilice de modo permanente un inmueble, por ejemplo, el propietario o el arrendatario.

¿Qué debe hacer una persona para obtener el servicio público domiciliario que requiere?

Entregar a la empresa una solicitud que contenga, entre otros, los siguiente datos: Nombre del solicitante y documento que lo identifique; dirección donde desea que se le instale el servicio y tipo de servicio que requiere.

¿Se requiere autorización del propietario del inmueble para que el arrendatario pueda acceder a un servicio público domiciliario?

La Ley no exige la autorización del propietario de un inmueble para que el arrendatario pueda solicitar la instalación de un servicio público domiciliario; sin embargo, cuando se trata de un servicio adicional el propietario no será responsable.

¿Cuál es la diferencia entre corte y suspensión del servicio?

Cuando la empresa suspende el servicio, el usuario queda imposibilitado temporalmente para disfrutar del servicio, pero el contrato sigue vigente; una vez cancele el monto adeudado la empresa está en la obligación de reconectarle el servicio. Si lo que ocurre es que la empresa toma la decisión de cortar el servicio, esto significa que se da por terminado el contrato y para volver a disfrutar del servicio se debe hacer una nueva solicitud de conexión y pagar los costos de esa nueva conexión.

¿En qué casos puedo acudir a la empresa prestadora?

Cuando tenga inquietudes o reclamaciones sobre la prestación del servicio, como por ejemplo, falla en la prestación del mismo, problemas de facturación, entre otras situaciones.

¿Cómo debo presentar las peticiones, quejas o reclamaciones?

Las peticiones, quejas o reclamaciones se pueden formular en forma escrita o verbal en las Oficinas de Atención al Cliente de los prestadores de servicios públicos domiciliarios. Para presentar Derechos de Petición, quejas o reclamaciones debe suministrar la siguiente información:

Nombre del prestador a quien se dirige. ...

Descripción clara de los motivos de la petición, queja o reclamo.

Relación de los documentos que anexa, si los hubiese, nombre, firma e identificación de quien presenta la petición, queja o reclamo. ...

Indicar claramente la dirección para notificación de la respuesta y en lo posible número telefónico y correo electrónico. ...

Firma del peticionario.

¿Qué son los recursos?

Los recursos son un medio de defensa con que cuenta el usuario para que la empresa revise las decisiones, con el fin de que aclare, modifique, o revoque la decisión. Pueden ser peticiones quejas o reclamos.

¿Qué debo hacer cuando una empresa no me recibe, sin justa causa, una petición, queja, reclamo?

Las empresas de servicios públicos domiciliarios no se pueden negar a recibir las quejas, las peticiones o los reclamos. Si ello ocurre, debe informar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para que verifique la situación. En Santander la superintendencia de servicios públicos se encuentra ubicada en la dirección carrera 34#54-92 también puede comunicarse al teléfono: (7) 6433665

¿Por qué es importante la factura?

La factura de servicios públicos domiciliarios es muy importante porque es la cuenta que la empresa prestadora entrega al usuario para el cobro del consumo y demás servicios inherentes a la prestación, con la cual le cobra al usuario el consumo real del servicio, determinado por estricta diferencia entre las lecturas registradas por los medidores o contadores.

La factura debe contener la información necesaria para que el suscriptor o usuario pueda establecer con facilidad si la empresa al elaborarla se ciñó a la Ley y al contrato de condiciones uniformes, cómo se determinaron los consumos, el número de unidades consumidas, el valor unitario, el valor total, subsidios, contribuciones, otros cargos por servicios inherentes, comparación con consumos anteriores, la forma, el plazo y modo en que debe efectuarse el pago. Además, la empresa prestadora del servicio deberá entregar la factura con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de pago oportuno.

¿Qué cobros puede hacer la empresa en la factura?

En la factura sólo se puede incluir el valor de los consumos y los demás servicios inherentes relacionados con la prestación del servicio, tales como derechos de conexión, cobro de medidores, entre otros. También se puede incluir el cobro de intereses de mora por el no pago oportuno de las facturas de servicios públicos.

¿Tiene la empresa algún plazo para facturar el consumo?

Si, una vez entregada la factura, la empresa tiene un plazo de cinco (5) meses para cobrar los bienes o servicios que no hayan sido facturados por error, omisión o investigación de desviaciones significativas; una vez finalice dicho término, la empresa no puede cobrar lo que dejó de facturar.

¿Las empresas deben dejar comprobante de la toma de lectura del medidor?

Si el contrato de condiciones uniformes así lo establece, las empresas deben cumplir con esa obligación.

¿Cuál es el término para que el prestador entregue la factura?

El suscriptor o usuario tiene derecho a recibir oportunamente la factura y así mismo la empresa se obliga a entregarla por lo menos con 5 días de antelación a la fecha de pago oportuno señalada en la misma, en el lugar convenido para el efecto con el suscriptor o usuario. La Ley 142 de 1994, en su artículo 148 prevé que el usuario no está obligado a cumplir con las obligaciones que contiene la factura, sino después de conocerla.

¿Cuándo se considera que un cobro es inoportuno?

Se considera que un cobro es inoportuno, cuando pasados cinco (5) meses de haber prestado el servicio o suministrado un bien, la empresa no lo facturó. Por ejemplo: De acuerdo con el artículo 150 de la Ley 142 de 1994, la empresa prestadora no puede cobrar un medidor que instaló hace un (1) año.

¿Es posible el cobro de intereses de mora en los servicios públicos domiciliarios?

Si, las empresas pueden cobrar intereses de mora sobre el valor del servicio, consumo y cargo fijo. Los intereses de mora que se cobren a los usuarios residenciales deben liquidarse conforme a la tasa de interés prevista en el Código Civil, y a los usuarios comerciales e industriales se les aplica el interés moratorio comercial.

¿Qué debo hacer cuando NO LLEGA la factura al inmueble?

Si no recibió la factura a su debido tiempo, la empresa no puede suspenderle el servicio por falta de pago y tampoco cobrar el valor de la reconexión, por cuanto la obligación de cancelar la factura se crea cuando el usuario conoce la factura, artículo 148 Ley 142 de 1994. Es obligación del prestador allegar la factura 5 días antes de la fecha de vencimiento de pago, para que el usuario pueda cancelarla oportunamente.

¿Si estoy AL DÍA en los pagos y se suspende alguno de los servicios, a qué tengo derecho?

Si el usuario está al día en el pago de los servicios públicos, la empresa NO puede suspender el servicio; si lo hace, debe proceder inmediatamente al restablecimiento del servicio y no podrá cobrar la reconexión.

¿Si un servicio público domiciliario no se presta de manera continua durante 15 días o más, tengo derecho a algún descuento?

De conformidad con el artículo 137 de la Ley 142 de 1994 si el servicio falla durante 15 días continuos o más dentro de un mismo periodo de facturación, la empresa pierde el derecho a cobrar el cargo fijo y el descuento de este cargo lo debe hacer de oficio, es decir, sin que se requiera la solicitud previa del usuario. En el caso del servicio de aseo, este no se cobra, si en un lapso de treinta (30)

días la frecuencia de recolección es inferior al 50% de lo previsto en el contrato de condiciones uniformes para la zona en la que se halle el inmueble.

¿Qué pasa cuando un usuario cambia el uso del servicio y no informa a la empresa?

Si el usuario cambia el uso del servicio y no le informa a la empresa, estaría incumpliendo sus obligaciones contractuales y la empresa puede imponerle las sanciones previstas en la ley. Cuando el usuario quiere cambiar el uso del servicio contratado, debe adelantar el trámite previsto por la empresa en el contrato de condiciones uniformes.

¿Qué es periodo de consumo?

Es aquél que comprende las fechas durante las cuales se realizó el consumo y el número de días en que se utilizaron los servicios. Generalmente con 30, pero en ocasiones pueden ser periodos de 29, 31 o 32 días. ¿Qué situaciones pueden alterar la medición del consumo? Principalmente las fugas de agua, el mal estado o las fallas de funcionamiento de los medidores o contadores y las anomalías e irregularidades en las conexiones, acometidas o contadores

¿En caso de fugas de agua, qué debo hacer?

La empresa debe colaborarle al usuario a detectar el sitio y la causa de las fugas imperceptibles de agua, y una vez detectadas, el usuario tiene un plazo de dos (2) meses para efectuar las reparaciones necesarias. Durante esos dos (2) meses la empresa cobrará el consumo promedio del usuario de los últimos seis (6) meses

¿En qué consisten las anomalías en el equipo de medida o las irregularidades en las instalaciones?

Son alteraciones de las características físicas de uno o varios de los componentes del equipo de medida, conexiones o acometidas, que afectan el normal

funcionamiento del medidor, ocasionando modificaciones en la medida real del consumo del usuario.

¿Quién tiene la obligación de revisar los medidores?

Corresponde a la empresa la revisión de los medidores para verificar su correcto funcionamiento.

¿Cuándo debe el usuario hacer reparar o reemplazar el equipo de medida?

Es obligación del suscriptor o usuario hacer reparar o reemplazar los medidores a satisfacción de la empresa cuando se determine que su funcionamiento no permite la lectura de los consumos adecuadamente, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos.

¿Qué ocurre si el usuario NO cambia el medidor?

Es preciso tener en cuenta que si el usuario o suscriptor, pasado un periodo de facturación, no toma las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, la empresa podrá hacerlo a cargo del usuario o suscriptor.

Recuerde: ...

Cuando no tenga conocimiento de la visita, puede comunicarse con la Línea de Atención al Usuario en la empresa, con el fin de solicitar información al respecto.

Siempre exija el carné y el nombre de la persona que lo visita. ...

No entregue dinero a ninguna persona. Todo cobro que realice la empresa lo hace a través de la factura. ...

Exija copia de la Hoja de Trabajo o del informe de visita técnica o del acta de revisión. ...

Comunique a la empresa si su medidor presenta alguna irregularidad o anomalía, con eso evitará mayores costos.

¿En qué casos puede suspenderse el servicio? ...

El servicio puede suspenderse por las causas expresamente previstas en el contrato de condiciones uniformes y por las causas señaladas en la Ley de Servicios Públicos, que son las siguientes: ...

Mora en el pago de la factura cuando contra ésta no se ha presentado queja, petición, reclamo o recurso. ...

Anomalías en las acometidas, medidores, conexiones, etc. ...

Alteración unilateral por parte del usuario, de las condiciones contractuales de prestación del servicio. ...

Por el acuerdo entre la empresa, el usuario y los terceros que puedan resultar afectados o para hacer reparaciones y evitar perjuicios al inmueble.

¿En qué casos NO puede suspenderse el servicio?

El servicio no puede suspenderse en los siguientes casos: ...

Cuando se ha cancelado oportunamente la factura. ...

Cuando se impida el funcionamiento de hospitales y de otros establecimientos especialmente protegidos en razón de sus usuarios, o afecte gravemente las condiciones de vida de toda una comunidad, como es el caso de entidades públicas educativas, centro penitenciarios, hospitales, acueductos, sistemas de seguridad, establecimientos de seguridad terrestre y aérea, comunicaciones entre otros. ...

El servicio no puede suspenderse cuando se encuentren peticiones y quejas pendientes de resolver con respecto a la factura pendiente de pago. ...

¿La empresa debe avisarle previamente al usuario que va a suspender el servicio?

Si se trata de una suspensión por falta de pago, en la factura se anuncia la fecha a partir de la cual procede la suspensión del servicio. Cuando se trata de una suspensión como sanción por incumplimiento a lo previsto en el contrato de condiciones uniformes, la empresa debe adelantar un trámite administrativo en el

cual se le avise al usuario que si se encuentra probada la anomalía sus suspenderá el servicio, permitiendo al usuario que se defienda y evite esa sanción.

¿En qué consiste el servicio de acueducto?

Es el servicio de distribución de agua para el consumo humano, incluida su conexión y medición. Sus actividades complementarias son la captación, el procesamiento, el tratamiento, la conducción y el transporte de agua.

¿En qué consiste el servicio de alcantarillado?

Es el servicio de recolección de residuos, principalmente líquidos por medio de tuberías y conductos, evacuando aguas residuales o de lluvia. Sus actividades complementarias son el transporte, tratamiento y disposición final de residuos.

¿Cómo se suministra el servicio de acueducto?

El prestador del servicio suministra agua potable a través de redes especiales que deben garantizar la potabilidad hasta la acometida de su residencia.

¿Cómo se presta el servicio de alcantarillado?

El prestador del servicio se encarga de recolectar el agua después de que es utilizada por usted; también se encarga de recolectar el agua proveniente de las lluvias.

¿Para tener servicio de acueducto debo tener Servicio de Alcantarillado?

Sí, para solicitar la conexión al sistema de acueducto, debe conectarse al sistema de alcantarillado o contar con un sistema de disposición de aguas residuales aprobado por la autoridad ambiental competente.

¿Es obligatorio que me midan el consumo?

Sí, tanto el prestador como el usuario tienen derecho a que se mida el consumo pues es el factor esencial para facturarlos.

¿Cómo usuario y suscriptor de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, me puedo desvincular de la prestación del servicio que me presta la empresa?

Sí, pero siempre que haya servicios públicos disponibles de acueducto, alcantarillado y aseo es obligatorio vincularse como usuario y cumplir con los deberes respectivos. Si el usuario se quiere desvincular de la prestación del servicio por parte de la empresa debe acreditar que dispone de alternativas que no perjudiquen a la comunidad o al medio ambiente, caso en el cual corresponde a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios determinar si esto efectivamente es así.

¿Qué es el servicio de aseo?

Es la recolección de residuos sólidos, que pueden ser de origen residencial o no. Incluye el barrido, el corte de césped y la poda de árboles en vías y áreas públicas. El servicio de aseo comprende las siguientes fases: ...

Almacenamiento y presentación...

Recolección y transporte...

Barrido y limpieza...

Transferencia...

Tratamiento...

Aprovechamiento...

Disposición final

¿Cómo se efectúa el cobro del servicio de aseo?

Para el caso de usuarios residenciales, el cobro del servicio de aseo se hace por estrato, mensual o bimestralmente.

¿Existe exoneración del pago del servicio si no se produce basura o se quema la que se produce?

No. de acuerdo con la ley vigente, a ningún usuario de servicios públicos se le puede exonerar del pago del servicio. Si no se producen residuos sólidos la empresa cobra un cargo fijo por concepto de barrido y limpieza de vías y áreas públicas, si no barre debe efectuar el descuento respectivo. No obstante, cuando exista un prestador del servicio organizado, los usuarios están obligados a vincularse a la prestación del mismo. Está prohibido quemar la basura que se produce.

¿Qué prohibiciones existen para los Usuarios del Servicio de Aseo? ...

Arrojar basuras en vías, parques y áreas de esparcimiento colectivo. ...

Almacenar materiales y residuos de obras de construcción o demolición en vías y áreas públicas. ... Quemar las basuras. ...

Dejar o abandonar basuras, cualquiera que sea su procedencia, a cielo abierto, en vías o áreas públicas, en lotes de terreno y en los cuerpos de agua superficiales o subterráneos. ...

Colocar animales muertos, basura de carácter especial, residuos peligrosos e infecciosos en cajas de almacenamiento destinadas al servicio ordinario.

¿Qué Sanciones se pueden aplicar?

El usuario que incurra en violación a una prohibición se expone a ser sancionado con: ...

Multas de hasta de 100 salarios mínimos por cada infracción, por parte de la autoridad Municipal o Distrital competente. ...

Sellamiento de inmuebles. ...

Demolición de obra. ...

Suspensión o cancelación de licencias.

¿Cuáles son las obligaciones de los usuarios del servicio de aseo?

Vincularse al servicio de aseo, siempre que haya un servicio disponible, o acreditar ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se dispone de alternativas que no perjudiquen a la comunidad.

Realizar la separación de los residuos sólidos en la fuente de manera que se permita la recolección selectiva del servicio. ...

Presentar los residuos sólidos para su recolección. ...

Mantener limpios y cerrados los lotes de terrenos de su propiedad, así como las construcciones que amenacen ruina, para evitar que se conviertan en botaderos de basura.

Código: G-GC-PQR-02	Versión: 0.0	Página 9 de 9
Elaboró: Gestión Comercial	Revisó: SIGC	Aprobó: SIGC