1. OBJETIVO

Definir las actividades en la realización de aforos de residuos especiales, con el fin de garantizar al cliente la correcta medición de los residuos presentados para la recolección, transporte y disposición final y en consecuencia establecer el valor del servicio.

2. ALCANCE

Este procedimiento inicia con la identificación de la necesidad y termina con la evaluación del servicio y aplica para las acciones de aforo realizadas a los clientes de servicio especial.

3. DEFINICIONES

3.1. Servicio Especial de Aseo: Es el relacionado con las actividades de recolección, transporte y tratamiento de residuos sólidos que por su naturaleza, composición, tamaño, volumen y peso no puedan ser recolectados, manejados, tratados o dispuestos normalmente, de acuerdo con lo establecido en el Decreto 1713 de 2002.

4. RESPONSABLE

Es responsable de velar por la aplicación de este documento el Coordinador de Ventas.

5. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

a. Después de recibida una solicitud de servicio, el tiempo máximo para realizar la visita al usuario es de 1 (un) día hábil. (excepto cuando se presente un caso extraordinario).
b. Después del pago en efectivo del servicio o acuerdo de pago a través de la cuenta de los servicios públicos, el servicio se debe de prestar en un plazo máximo de 2 (dos) días hábiles.
c. Realizar reaforo cuando en el momento de la recolección se detecta mayor volumen del pagado.
d. Entregar el volante informativo y la cotización de la prestación del servicio especial a los clientes que lo solicitan.

6. CONTENIDO

Actividad	Quien	Descripción	Registro	Documentos de Referencia
1. Identificar la necesidad o solicitud del aforo.	Operador o Asistente de servicio al Cliente	Recibe del cliente la solicitud del aforo, cualquiera que fuese la forma de recepción, se debe dejar registro en el sistema de facturación, módulo **PQR**. Se le entrega a primera hora de la mañana los formatos P.Q.R. al Auxiliar de ventas para la realización del aforo. El Auxiliar a su vez verifica en el Software de facturación, modulo P.Q.R. las solicitudes pendientes. **Nota:** En los casos en los que el servicio es vendido por el Auxiliar de Ventas directamente al cliente, éste debe diligenciar el formato de **PQR**.	Solicitud escrita (cuando aplique) P.Q.R.	NA
2. Realizar visita al cliente	Personal asignado	Realiza visita al cliente con el fin de evaluar el volumen de los residuos y procede a diligenciar el formato F-GM-01, le entrega la copia rosada y el volante informativo con las condiciones del servicio, dejando evidencia del resultado de la visita en el formato **P.Q.R**. Si el cliente decide no tomar el servicio, se deja constancia en el formato P.Q.R. y se hace seguimiento telefónico a más tardar dos días hábiles siguientes para vigilar la disposición final de los residuos y termina el procedimiento. **Nota:** en el caso en que no se pueda cumplir con el tiempo máximo establecido para la realización del aforo, se debe llamar al cliente y solicitar su aprobación. La evidencia de cada llamada quedará registrada en el software y formato P.Q.R., así como el nombre de la persona que atendió la llamada.	F-GM-01	NA
3. Verificar la transacción de pago del servicio.	Personal Asignado Tesorero	Antes de ordenar la recolección de los residuos, el Auxiliar de Ventas verifica el pago del servicio teniendo en cuenta que:	Comprobante de Ingreso	NA

Actividad	Quien	Descripción	Registro	Documentos de Referencia
		a) **Si fue a través de la cuenta de los servicios públicos:** Se reclama una fotocopia de la misma, sabiendo que sólo son válidas aquellas por donde se factura la tasa de aseo o se puede identificar suscripción o servicio suscrito. En el caso de clientes grandes generadores se omite este paso. b) **Si fue Consignación en Banco:** En tal caso, el cliente está obligado a informar a Tesorería o a la Oficina de Servicio al Cliente, el valor del aforo de servicio especial y enviar vía fax copia de la consignación con el valor de la misma. El P.U. de Facturación y Cartera elabora la factura, previa solicitud de la copia amarilla del aforo de servicio especial al Auxiliar de Ventas. c) **Si fue Pago en Tesorería:** El P.U. de Facturación y Cartera solicita al cliente la copia rosada del Formato F- GM-01 para proceder a elaborar la factura y entrega una copia a Tesorería. Tesorería solicita al Auxiliar de Ventas la copia amarilla del Formato F-GM-01 y se entrega al cliente el original de la factura. d) **Si fue pago en efectivo al Auxiliar de Ventas:** Una vez recibido el dinero se coloca el sello de cancelado Enviaseo en las tres copias como prueba de que se recibió el dinero en efectivo. Se entrega al P.U. de Facturación y Cartera la copia amarilla del formato F-GM-01 para que elabore la factura, simultáneamente se hace entrega del dinero en tesorería dejando registro del hecho en el **cuaderno de control de tesorería** firmado por el Tesorero(a).	F-GM-01	
4. Solicitar la recolección de los residuos.	Auxiliar de Ventas	Entrega al Coordinador de Recolección la copia blanca del formato F-GM-01 diligenciada con la forma y fecha de pago, con el fin de programar la recolección. <u>Una vez prestado el servicio</u>, el	F-GM-01	NA

Actividad	Quien	Descripción	Registro	Documentos de Referencia
		coordinador de recolección ingresa la información en el software de facturación, dándole como cumplido al servicio.		
5. Ingresar la información día a día del servicio.	Auxiliar de Ventas. Coord. De Ventas.	Diariamente el Auxiliar de Ventas consigna los datos resultantes del proceso de aforo del servicio especial en software P.Q.R. y en el Formato F- GM-13, que genera el sistema de facturación, en el que se registra la oportunidad en la realización de aforos en 24 horas, la forma de pago de cada uno de los servicios y los no pagos. Se realiza auditoría de la planilla diariamente por parte del Director Comercial o su delegado. Al finalizar cada mes, el Coordinador de genera el Formato F-GM-14, por el sistema de facturación, con el fin de establecer la estadística en la venta y atención del servicio. Las estadísticas mensuales ya consolidadas se presentan en el informe mensual del CTG.	F-GM-13 F-GM-14	NA
6. Evaluar el servicio	Coord. Ventas.	Mensualmente se realizara un muestreo a los servicios prestados con el ánimo de evaluar tres tópicos fundamentales: La cotización pertinente, Prestación del servicio y continuidad del mismo. Anualmente se realiza la evaluación del servicio según está establecido en el procedimiento para la satisfacción del cliente. De acuerdo a los resultados toma las acciones del caso.	F-GM-17D	P. evaluación de la satisfacción del cliente

7. PUNTOS DE CONTROL

a. Antes de la recolección de los residuos, el Auxiliar de ventas verificará el pago del servicio.

b. Se llevará registro de los servicios solicitados en la planilla de seguimiento de servicios especiales día F-GM-13 y en la planilla de servicios especiales meses F-GM-14, generados por el sistema de facturación.
c. Se realizará auditoría de la planilla de seguimiento de servicios especiales día y mensual.
d. El auxiliar de ventas debe hacer entrega de los dineros recaudados en horas de la tarde a las 4:30 p.m., a la Tesorera o en su defecto a la Coord. De Facturación.
e. El F-GM-01 se archivara durante los últimos seis meses para soportar posibles reclamos. Destruyendo el séptimo mes.

8. NOTAS DE CAMBIO

No.	Versión inicial	Breve Descripción del Cambio	Versión Final	Fecha
0	00	No aplica para esta versión	00	19/12/08
1	00	En la actividad número tres del procedimiento de aforos servicio especial, se tiene en cuenta que la factura de EPM no solo se identifique la suscripción si no también el servicio suscripto a la hora de prestar el servicio. El numeral 9 que trata sobre los anexos se excluye los formatos F-GM-02, F-GM-04 y el F-GM-08	01	22/12/10
2	01	Se cambió el responsable del procedimiento de Director Comercial por “Promotor Comercial” En la actividad número 3 en el numeral b se adicionó : “Tesorería o a la Oficina de Servicio al Cliente, el valor del aforo de servicio especial” En la actividad 5 se cambió el quien de Director Comercial por Director Comercial.	02	06/09/11
3	02	En la actividad 3 se cambió Oficina de Servicio al Cliente por Oficina de Peticiones, Quejas y Recursos	03	23/02/12
4	03	Se cambia la responsabilidad de Director de Mercadeo a Director Comercial	04	08/04/13
5	04	Se modifica el procedimiento de acuerdo al nuevo organigrama de la empresa.	05	01/04/14
6	05	Se ajusta el procedimiento de acuerdo al que hacer del área.	06	10/03/16

Actualizó:	Revisó:	Aprobó:
LUIS FERNANDO ARANGO LONDOÑO Director de Mercadeo y Ventas WALTER LÒPEZ HENAO- PU del SGI.	WILMAR CARDONA RODRIGIUEZ- Representante de Gerencia ante el SGI	PABLO ANDRES RESTREPO GARCES. Gerente