

	<b>PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR AFORO DE SERVICIO ORDINARIO POR OFICIO</b>	Código: P-GM-05
		Versión: 04
		Fecha de Aprobación: 10/03/2016
		Página 1 de 5

## 1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos, para determinar la cantidad de residuos producidos por los clientes del servicio público domiciliario ordinario de aseo, con el fin de determinar la tarifa a cobrar.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para todas las acciones de aforo realizadas a los clientes del servicio de aseo ordinario y comprende desde la identificación de la necesidad o solicitud del aforo hasta el seguimiento y medición del proceso.

## 3. DEFINICIONES

- 3.1. **Aforo:** Procedimiento por medio del cual se puede determinar la cantidad de los residuos sólidos presentados para la recolección por un usuario determinado, necesario para definir el valor de la prestación del servicio.
- 3.2. **Aforo Ordinario o de revisión:** Es el realizado para incorporar nuevos clientes del servicio ordinario o para actualizar los aforos vigentes.
- 3.3. **Dato Puntual:** Es el registro realizado en una visita por la persona autorizada por Enviaseo del volumen de residuos presentados por el cliente y que constituye la base para determinar el valor del servicio.
- 3.4. **Gran Productor o Gran Generador:** Están clasificados en dos categorías. La primera aquellos que generan o presentan un volumen superior a un metro cúbico ( $1\text{m}^3$ ) y menor a 6 metros cúbicos mensuales ( $6\text{m}^3$ ) y la segunda categoría los que generan seis metros cúbicos mensuales o más.
- 3.5. **Servicio ordinario:** Es la modalidad de prestación de servicio público domiciliario de aseo para residuos sólidos de origen residencial y no residencial que pueden ser manejados de acuerdo con la capacidad de Enviaseo, en vehículos compactadores y que no corresponden a ninguno de los tipos de servicios definidos como especiales.

	<b>PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR AFORO DE SERVICIO ORDINARIO POR OFICIO</b>	Código: P-GM-05
		Versión: 04
		Fecha de Aprobación: 10/03/2016
		Página 2 de 5

#### 4. RESPONSABLE

Es responsable de velar por la aplicación de este procedimiento el Coordinador de Mercadeo y Servicio al Cliente.

#### 5. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- a. Anualmente se entrega la planilla de aforos de los clientes grandes generadores y de aquellos susceptibles de reclasificar de acuerdo a la generación mensual de residuos, al funcionario encargado de servicio al cliente.
- b. Las planillas de aforos extraordinarios se entregaran al Coordinador de Recolección, para que las asigne al conductor de la Ruta respectiva.
- c. Las planillas de aforos son descargas en el sistema de facturación por el Auxiliar de Servicio al Cliente.
- d. Las planillas de aforo deben ser archivadas por un plazo mínimo de dos años.
- e. En los oficios de resultados del aforo, se debe dar opción de interponer el recurso de reposición y en subsidio el de apelación.
- f. Es importante que la información de los aforos se entregue de forma oportuna y clara.

#### 6. CONTENIDO

Actividad	Quien	Descripción	Registro	Documentos de Referencia
1. Elaborar programación anual aforo ordinario	Coordinador de Mercadeo y Servicio al Cliente.	Se elabora la programación para realizar los aforos de los clientes que se encuentran ubicados dentro y fuera de la zona centro del Municipio de Envigado.	F-GM-04	N.A
2. Informe programación	Funcionario de Mercadeo y Servicio al Cliente.  Conductor del área operativa.	Inicia la ejecución de la programación en las <u>fechas previstas</u> y de acuerdo a las actividades programadas. Cuando se trate de aforo extraordinario se entrega la planilla de aforo al Coord. De Recolección para que inicie la toma de datos de la generación de residuos.	F-GM-03 F-GM-04	N.A

Actividad	Quien	Descripción	Registro	Documentos de Referencia
3. Ejecución Programación	<p>Funcionario de la Oficina de Servicio al Cliente</p> <p>Conductor del Área Operativa</p>	<p>En cada una de las visitas, el aforador contará y medirá los recipientes (bolsas, canecas, contenedores o cajas estacionarias) presentados por el usuario, y anotará el volumen o su equivalencia en peso de cada uno de los recipientes en la planilla de aforo, donde debe quedar la firma del cliente o persona encargada y la del aforador, de acuerdo con los lineamientos establecidos en la <u>Resolución 151 de 2001, Capítulo 4, Sección 4.4.1.</u></p> <p>Si el usuario no se encuentra o se niega a firmar la planilla de aforo, el aforador deja registro fotográfico.</p> <p>Las planillas quedan archivadas por dos años en la Empresa, en caso que algún cliente requiera conocer los resultados del aforo, puede solicitarlos a la Empresa. Y los datos quedan registrados en el CMR del sistema de Facturación.</p>	F-GM-04	Resolución 151 de 2001
4. Resultado de los Aforos y Envío a EPM	Funcionario de la Oficina de Servicio al Cliente	<p>Al finalizar el número de semanas establecidas para realizar los aforos, y con base en la información consignada en la planilla de aforo diligenciado en cada visita, se determinará el promedio simple semanal de residuos presentados por el usuario para recolección, a través del descargue de la información en el sistema de Facturación.</p> <p>Si es un cliente nuevo, el operador de servicio al cliente realizara una visita para la verificación de datos y posteriormente crear el tercero y solicitar al Área de Facturación la creación de una solicitud de servicio.</p>	N.A	N.A
5. Notificar resultados	Funcionario de la Oficina de Servicio al Cliente	Se informa al cliente por medio de oficio de los resultados del aforo, a través de una notificación personal.	Oficio	Resolución 351 y 352 de 2005

	<b>PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR AFORO DE SERVICIO ORDINARIO POR OFICIO</b>	Código: P-GM-05
		Versión: 04
		Fecha de Aprobación: 10/03/2016
		Página 4 de 5


Actividad	Quien	Descripción	Registro	Documentos de Referencia
6. Tomar Acciones	Coordinador de Mercadeo Servicio al Cliente.	Se evalúa el proceso y de acuerdo a los resultados toma las acciones del caso y elabora informe de las novedades de los aforos.	NA	P-MC-01 P-MC-02

## 7. PUNTOS DE CONTROL

- a. Las planillas de aforo ordinario deben ser firmadas por el usuario y/o registro fotográfico y el aforador, para ser archivadas.
- b. Las planillas del aforo extraordinario deben ser firmadas por el usuario y por el conductor devueltas en buen estado al funcionario de atención al cliente.
- c. Cuando se presenten variaciones en los aforos se debe entregar al cliente la información completa: oficio y formato de evaluación.
- d. Después de realizado el aforo este solamente se actualiza si los residuos generados superan el dato actual.

## 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	<p>En la políticas de operación se excluyen los numerales c, d y e, ya que desde el área comercial no se puede controlar dichas variables.</p> <p>En la actividad 1 del procedimiento aforos de servicio ordinario, se excluye en el registro el plan de operativo ya que este no es un proyecto si una tarea que se ejecuta anualmente, para ello se utilizará el formato F-PD-05. Igualmente, se aclara que la programación anual se especifica del aforo ordinario.</p> <p>En el numeral 3 del procedimiento aforos servicio ordinario se incluye el aforo multiusuario, el formato F-GM-07, F-GM-08 y el responsable de realizarlo, ya que no se contemplaba en el mismo.</p> <p>El formato F-GM-02 se excluye del procedimiento de aforo ordinario.</p>	01	22/12/10

	<b>PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR AFORO DE SERVICIO ORDINARIO POR OFICIO</b>	Código: P-GM-05
		Versión: 04
		Fecha de Aprobación: 10/03/2016
		Página 5 de 5

2	01	<p>Se cambió el responsable del procedimiento de Director Comercial por el Operador de Servicio al Cliente.</p> <p>En la actividad 1 se designó el quien por los formatos de registro.</p> <p>En la actividad 5, se estableció como registro Oficio.</p>	02	26/01/12
3	02	Se cambia operador de Servicio al Cliente por Operador de la Oficina de Servicio al Cliente.	03	01/04/14
4	03	Se ajusta el contenido del procedimiento	04	10/03/16

Actualizó:	Revisó:	Aprobó:
LUIS FENANDO ARANGO L. Director de Mercadeo y Ventas.  WALTER LÓPEZ HENAO PU del SGI.	WILMAR CARDONA RODRIGUEZ Representante de Gerencia ante el SGI	PABLO RESTREPO GARCES Gerente