


| | | | |
|---|--|-------------------------|-------------------|
|  | PIEDRECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS ESP. | Código | GAF-FIN.VIM18-130 |
| | | Versión | 0.0 |
| PROCESO: Financiera | | Fecha: 08/02/2022 | |
| PROCEDIMIENTO: Venta e Instalación de Medidores | | COPIA CONTROLADA | |

1. OBJETIVO

Determinar las actividades a realizar dentro del proceso de venta de contado o financiado de equipos de medición de agua, para usuarios suscriptores, propietarios y/o arrendatarios y personas particulares que deseen adquirirlo con la Empresa Piedecuestana de Servicios Públicos.

2. ALCANCE

El presente procedimiento inicia desde que se genera la necesidad de cambio del instrumento de medición de agua hasta la inclusión en la lista de espera para su instalación.

3. DEFINICIONES

Medidor de agua: instrumento de precisión que registra y cuantifica el volumen de agua que pasa a través de él.

4. DESARROLLO.

| No. | Actividades. | Metodología | Responsable. | Registro. |
|-----|---|---|--|---|
| 1. | Venta de medidor de contado a particulares. | La persona que tiene la necesidad de adquirir el medidor, se presenta en la empresa y lo solicita en la ventanilla designada por la Coordinación Financiera para este fin. En este puesto, se valida la disponibilidad dentro del inventario, previa confirmación del Técnico Administrativo de Almacén. De contar con el requerido, el cliente debe presentar fotocopia de su cédula de ciudadanía y suministrar los siguientes datos: dirección, teléfono y correo electrónico, necesarios para la elaboración de la factura y se | Profesional Universitario - Coordinador Financiero Técnico Administrativo- Almacén. | Consignación Bancaria. Factura de Venta y Comprobante de ingreso. - Formato control de entrega de equipos de medición. Certificado de Calibración del equipo |

www.piedecuestanaesp.gov.co

| | | | | | |
|--|----------------------------|--|----------------------------|---|----------------------------|
| ELABORÓ Profesional Universitario Coordinación Financiera | FECHA 06/02/2022 | REVISÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión | FECHA 08/02/2022 | APROBÓ Director Administrativo y Financiero/ Director Comercial | FECHA 08/02/2022 |
|--|----------------------------|--|----------------------------|---|----------------------------|



(037) 655 0058 Ext. 109

servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

@Piedecuestana_

@PiedecuestanaESP

Piedecuestana_ESP


Página 4 de 15

Lunes a Viernes

7:30 am a 11:30 am

1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
 Sede Administrativa

| | | | |
|---|--|-------------------------|-------------------|
|  | PIEDRECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS ESP. | Código | GAF-FIN.VIM18-130 |
| | | Versión | 0.0 |
| | PROCESO: Financiera | Fecha: 08/02/2022 | |
| PROCEDIMIENTO: Venta e Instalación de Medidores | | COPIA CONTROLADA | |

| | | | |
|---|----------------------------------|--|------------------------|
| | | <p>diligencia la consignación por medio de la cual el interesado debe efectuar el pago del equipo. Si el pago es en efectivo, se le diligencia la consignación para que se dirija a cualquiera de las entidades bancarias autorizadas con las cuales se tenga convenio en la empresa. Si la preferencia del cliente o usuario es realizar el pago por medio de tarjeta débito o crédito, lo puede hacer directamente en esta ventanilla.</p> <p>En el caso de ser realizado el pago en el Banco autorizado por la Empresa, el comprador regresa a la ventanilla en donde se elabora la factura de venta junto con el comprobante de ingreso, asigna el número correspondiente del medidor en el sistema de información ARCOSIS y entrega una copia de dichos documentos al comprador.</p> <p>La persona encargada de la ventanilla diligencia el formato de control de entrega de equipos de medición para solicitar al Técnico Administrativo de Almacén la entrega del medidor con su respectivo certificado de calibración para que finalmente se despache al interesado.</p> | |
| 2 | Venta de medidor de contado para | El usuario suscriptor propietario o arrendatario que tiene la necesidad de adquirir | Consignación Bancaria. |

| | | | | | |
|---|----------------------------|---|----------------------------|---|----------------------------|
| ELABORÓ Professional Universitario Coordinación Financiera | FECHA 06/02/2022 | REVISÓ Professional Universitario en Sistemas de Gestión | FECHA 08/02/2022 | APROBÓ Director Administrativo y Financiero/ Director Comercial | FECHA 08/02/2022 |
|---|----------------------------|---|----------------------------|---|----------------------------|



(037) 655 0058 Ext. 109

servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

@Piedecuestana_

@PiedecuestanaESP


Piedecuestana_ESP

Página 2 de 15

Lunes a Viernes
7:30 am a 11:30 am
1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa

www.piedecuestanaesp.gov.co

| | | | |
|---|--|-------------------------|-------------------|
|  | PIEDRECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS ESP. | Código | GAF-FIN.VIM18-130 |
| | | Versión | 0.0 |
| | PROCESO: Financiera | Fecha: 08/02/2022 | |
| PROCEDIMIENTO: Venta e Instalación de Medidores | | COPIA CONTROLADA | |

| | | | | |
|--|--|--|---|---|
| | usuarios propietarios y/o arrendatarios. | <p>el medidor con esta prestadora, debe acercarse a la Entidad y dirigirse a la ventanilla designada por la Coordinación Financiera para este fin. En este puesto, se valida la disponibilidad dentro del inventario, previa confirmación del Técnico Administrativo de Almacén. De contar con el requerido, el usuario debe presentar los siguientes documentos: Fotocopia de cedula de ciudadanía de quien está realizando el trámite y fotocopia de la factura de consumo del predio. Se procede a diligenciar la consignación por medio de la cual el usuario debe efectuar el pago en efectivo del equipo o, de ser su preferencia, puede realizar el pago por medio de tarjeta débito o crédito en la misma ventanilla. De producirse el pago en el Banco autorizado por la Empresa, el usuario regresa a la ventanilla donde se elabora la factura de venta junto con el comprobante de ingreso y asigna el número correspondiente del medidor en el sistema de información ARCOSIS. Se le entrega una copia de dichos documentos al usuario suscriptor. A determinación del usuario a la compra del medidor con la Empresa puede incluir o no la mano de obra, a lo cual en la misma ventanilla se</p> | Profesional Universitario Coordinador Financiero Técnico Administrativo- Almacén. | Factura de Venta y Comprobante de ingreso. Formato control de entrega de equipos de medición. Formato de instalación de medidores. Certificado de Calibración del equipo |
|--|--|--|---|---|

www.piedecuestanaesp.gov.co

| | | | | | |
|--|----------------------------|--|----------------------------|---|----------------------------|
| ELABORÓ Profesional Universitario Coordinación Financiera | FECHA 06/02/2022 | REVISÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión | FECHA 08/02/2022 | APROBÓ Director Administrativo y Financiero/ Director Comercial | FECHA 08/02/2022 |
|--|----------------------------|--|----------------------------|---|----------------------------|



(037) 655 0058 Ext. 109

servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

@Piedecuestana_


@PiedecuestanaESP

Piedecuestana_ESP

Página 3 de 15

Lunes a Viernes
 7:30 am a 11:30 am
 1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
 Sede Administrativa

| | | | |
|---|--|-------------------------|-------------------|
|  | PIEDCUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS ESP. | Código | GAF-FIN.VIM18-130 |
| | | Versión | 0.0 |
| | PROCESO: Financiera | Fecha: 08/02/2022 | |
| PROCEDIMIENTO: Venta e Instalación de Medidores | | COPIA CONTROLADA | |

| | | | |
|--|--|---|--|
| | | <p>procederá, según sea el caso, de la siguiente manera.</p> <p>Sin mano de obra: La persona designada en la ventanilla, diligencia el formato de control de entrega de equipos de medición para solicitar al Técnico Administrativo de Almacén la entrega del medidor con su respectivo certificado de calibración y éste realiza la entrega del mismo al usuario suscriptor.</p> <p>Con mano de obra: La persona designada en la ventanilla, registra al usuario en un formato de lista de espera para instalación de medidores. Los días martes y jueves de cada semana envía la relación de los medidores a la Profesional Universitaria de Coordinación de Redes para que proceda en la instalación del mismo.</p> <p>NOTA: Una vez la persona designada en la ventanilla remite la relación de medidores a Redes por medio del correo electrónico, inicia la competencia directa y por ende la responsabilidad de la Dirección Técnica y de Operaciones con el Procedimiento de instalación de medidores nuevos.</p> | |
|--|--|---|--|

www.piedecuestanaesp.gov.co


| | | | | | |
|--|----------------------------|--|----------------------------|---|----------------------------|
| ELABORÓ Profesional Universitario Coordinación Financiera | FECHA 06/02/2022 | REVISÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión | FECHA 08/02/2022 | APROBÓ Director Administrativo y Financiero/ Director Comercial | FECHA 08/02/2022 |
|--|----------------------------|--|----------------------------|---|----------------------------|



 (037) 655 0058 Ext. 109
 servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co
 @Piedecuestana_  @PiedecuestanaESP  Piedecuestana_ESP

Lunes a Viernes
 7:30 am a 11:30 am
 1:30 pm a 5:30 pm
 Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
 Sede Administrativa



| | | | |
|---|--|-------------------------|-------------------|
|  | PIEDRECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS ESP. | Código | GAF-FIN.VIM18-130 |
| | | Versión | 0.0 |
| | PROCESO: Financiera | Fecha: 08/02/2022 | |
| PROCEDIMIENTO: Venta e Instalación de Medidores | | COPIA CONTROLADA | |

| | | | | |
|----------|---|--|--|--|
| 3 | Venta de medidor financiado a solicitud del usuario suscriptor propietario con mano de obra y sin mano de obra. | <p>Trámite para usuario suscriptor propietario: el usuario suscriptor propietario que tiene la necesidad de adquirir el medidor se acerca a las instalaciones de la empresa y se dirige a la ventanilla designada por la Coordinación Financiera para este fin, a fin de solicitarlo expresando la modalidad de pago que en este caso es el financiado.</p> <p>Para lo anterior el usuario debe contar con los documentos requeridos para dicho trámite que en este caso son: Certificado de Libertad y Tradición con fecha de expedición no mayor a tres (3) meses, fotocopia de la cedula de ciudadanía y fotocopia de la factura de consumo del predio. La persona encargada de la ventanilla designada por la Coordinación Financiera, valida la disponibilidad dentro del inventario y, de contar con el medidor requerido, procede a elaborar la factura de venta, asigna el número correspondiente del medidor en el sistema de información ARCOSIS y diligencia el pagaré para proceder en la financiación de acuerdo al plazo seleccionado por el usuario el cual se encuentra estipulado en 6, 12 y 18 meses incluyendo los mismos datos descritos en la factura de venta. La persona</p> | <p>Técnico Administrativo-Almacén.</p> <p>Profesional Universitario Coordinador Financiero</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Factura de venta y pagaré diligenciado y firmado por el usuario suscriptor propietario. - Formato control de entrega de equipos de medición. - Formato de instalación de medidores. Certificado de Calibración del equipo |
|----------|---|--|--|--|

www.piedecuestanaesp.gov.co

| | | | | | |
|--|----------------------------|--|----------------------------|---|----------------------------|
| ELABORÓ Profesional Universitario Coordinación Financiera | FECHA 06/02/2022 | REVISÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión | FECHA 08/02/2022 | APROBÓ Director Administrativo y Financiero/ Director Comercial | FECHA 08/02/2022 |
|--|----------------------------|--|----------------------------|---|----------------------------|



(037) 655 0058 Ext. 109

servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

@Piedecuestana_

@PiedecuestanaESP

Piedecuestana_ESP


Página 5 de 15

Lunes a Viernes

7:30 am a 11:30 am

1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
 Sede Administrativa

| | | | |
|---|--|-------------------------|-------------------|
|  | PIEDRECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS ESP. | Código | GAF-FIN.VIM18-130 |
| | | Versión | 0.0 |
| | PROCESO: Financiera | Fecha: 08/02/2022 | |
| PROCEDIMIENTO: Venta e Instalación de Medidores | | COPIA CONTROLADA | |

| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| | | <p>encargada de la ventanilla designada por la Coordinación Financiera, hace entrega de una copia de los mismos.</p> <p>A determinación del usuario el financiamiento del medidor puede incluir o no la mano de obra, a lo cual el encargado de la ventanilla, procederá, según sea el caso, de la siguiente manera.</p> <p>Sin mano de obra: La persona encargada de la ventanilla designada por la Coordinación Financiera, diligencia el formato de control de entrega de equipos de medición para solicitar al Técnico Administrativo de Almacén la entrega del medidor con su respectivo certificado de calibración y realiza la entrega del mismo al usuario suscriptor en calidad de propietario.</p> <p>Con mano de obra: El usuario pasa a una lista de espera registrado por parte de la persona encargada de la ventanilla designada por la Coordinación Financiera, en el formato de instalación de medidores, y es ella quien los días martes y jueves de cada semana envía la relación de los medidores a la Profesional Universitaria de Coordinación de Redes para que proceda en la instalación del mismo.</p> <p>NOTA 1: Una vez la persona encargada de la ventanilla designada por la</p> | | |
|--|--|--|--|--|

www.piedecuestanaesp.gov.co


| | | | | | |
|--|----------------------------|--|----------------------------|---|----------------------------|
| ELABORÓ Profesional Universitario Coordinación Financiera | FECHA 06/02/2022 | REVISÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión | FECHA 08/02/2022 | APROBÓ Director Administrativo y Financiero/ Director Comercial | FECHA 08/02/2022 |
|--|----------------------------|--|----------------------------|---|----------------------------|



☎ (037) 655 0058 Ext. 109
 ✉ servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co
 📱 @Piedecuestana_ 🌐 @PiedecuestanaESP 📺 Piedecuestana_ESP

Página 6 de 15
 Lunes a Viernes
 7:30 am a 11:30 am
 1:30 pm a 5:30 pm
 Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
 Sede Administrativa




| | | | |
|---|--|-------------------------|-------------------|
|  | PIEDCUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS ESP. | Código | GAF-FIN.VIM18-130 |
| | | Versión | 0.0 |
| PROCESO: Financiera | | Fecha: 08/02/2022 | |
| PROCEDIMIENTO: Venta e Instalación de Medidores | | COPIA CONTROLADA | |

| | | | |
|--|--|--|--|
| | | <p>Coordinación Financiera, remite la relación de medidores a Redes por medio del correo electrónico, inicia la competencia directa y por ende la responsabilidad de la Dirección Técnica y de Operaciones con el Procedimiento de instalación de medidores nuevos.</p> <p>NOTA 2: En NINGÚN CASO procede la financiación del medidor cuando usuario no acredite el título de dominio del inmueble dentro del certificado de libertad y tradición.</p> <p>NOTA GENERAL: para proceder en la financiación del medidor, es REQUISITO PRINCIPAL que el usuario realice la actualización de la base de datos, que comprende:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <u>Número catastral.</u> - <u>No. Matricula inmobiliaria.</u> - <u>Nombre del usuario.</u> - <u>Número de identificación.</u> - <u>Teléfono fijo/celular.</u> - <u>Correo electrónico.</u> <p>Para tal efecto, el usuario deberá, antes de iniciar el proceso de financiación, tomar un ficho para que sea atendido en cualquiera de las ventanillas de PQRS y realice la actualización de</p> | |
|--|--|--|--|

www.piedecuestanaesp.gov.co

| | | | | | |
|--|----------------------------|--|----------------------------|---|----------------------------|
| ELABORÓ Profesional Universitario Coordinación Financiera | FECHA 06/02/2022 | REVISÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión | FECHA 08/02/2022 | APROBÓ Director Administrativo y Financiero/ Director Comercial | FECHA 08/02/2022 |
|--|----------------------------|--|----------------------------|---|----------------------------|



| | | | |
|---|--|-------------------------|-------------------|
|  | PIEDRECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS ESP. | Código | GAF-FIN.VIM18-130 |
| | | Versión | 0.0 |
| | PROCESO: Financiera | Fecha: 08/02/2022 | |
| PROCEDIMIENTO: Venta e Instalación de Medidores | | COPIA CONTROLADA | |

| | | | | |
|---|--|---|--|---|
| | | <u>los datos anteriormente enunciados.</u> <u>Una vez efectuado lo anterior, podrá dar continuidad al trámite.</u> | | |
| 4 | Venta de medidor Financiado a solicitud del usuario suscriptor arrendatario con mano de obra o sin mano de obra. | <p>Trámite para usuario suscriptor arrendatario: el usuario suscriptor arrendatario que tiene la necesidad de adquirir el medidor se acerca a las instalaciones de la empresa y se dirige a la ventanilla designada por la Coordinación Financiera a fin de solicitarlo expresando la modalidad de pago, es decir, financiado.</p> <p>Para lo anterior el usuario debe contar con los documentos requeridos para dicho trámite que en este caso son: Certificado de Libertad y Tradición con fecha de expedición no mayor a tres (3) meses, fotocopia de la cedula de ciudadanía del propietario, fotocopia de la cedula de ciudadanía del arrendatario y <u>carta de autorización para la financiación debidamente firmada por el propietario del inmueble.</u></p> <p>La persona encargada de la ventanilla designada por la Coordinación Financiera, valida la disponibilidad dentro del inventario y, de contar con el medidor requerido, procede a elaborar la factura de venta, asigna el número correspondiente del medidor</p> | Técnico Administrativo- Almacén. Profesional Universitario Coordinador Financiero | - Factura de venta y pagaré diligenciado y firmado por el usuario suscriptor arrendatario. - Formato control de entrega de equipos de medición. - Formato de instalación de medidores. Certificado de Calibración del equipo |

www.piedecuestanaesp.gov.co


| | | | | | |
|--|----------------------------|--|----------------------------|---|----------------------------|
| ELABORÓ Profesional Universitario Coordinación Financiera | FECHA 06/02/2022 | REVISÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión | FECHA 08/02/2022 | APROBÓ Director Administrativo y Financiero/ Director Comercial | FECHA 08/02/2022 |
|--|----------------------------|--|----------------------------|---|----------------------------|



☎ (037) 655 0058 Ext. 109
 ✉ servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co
 📱 @Piedecuestana_ 🌐 @PiedecuestanaESP 📍 Piedecuestana_ESP

Página 8 de 15
 Lunes a Viernes
 7:30 am a 11:30 am
 1:30 pm a 5:30 pm
 Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
 Sede Administrativa




| | | | |
|---|--|-------------------------|-------------------|
|  | PIEDRECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS ESP. | Código | GAF-FIN.VIM18-130 |
| | | Versión | 0.0 |
| | PROCESO: Financiera | Fecha: 08/02/2022 | |
| PROCEDIMIENTO: Venta e Instalación de Medidores | | COPIA CONTROLADA | |

| | | | | |
|--|--|---|--|--|
| | | <p>en el sistema de información ARCOSIS y diligencia el pagaré para proceder en la financiación de acuerdo al plazo seleccionado por el usuario el cual se encuentra estipulado en 6, 12 y 18 meses incluyendo los mismos datos descritos en la factura de venta. La persona encargada de la ventanilla designada por la Coordinación Financiera, hace entrega de una copia de los mismos.</p> <p>A determinación del usuario el financiamiento del medidor puede incluir o no la mano de obra, a lo cual la persona encargada y designada por la Coordinación Financiera procederá según sea el caso, de la siguiente manera.</p> <p>Sin mano de obra: La persona encargada de la ventanilla designada por la Coordinación Financiera, diligencia el formato de control de entrega de equipos de medición para solicitar al Técnico Administrativo de Almacén la entrega del medidor con su respectivo certificado de calibración y realiza la entrega del mismo al usuario suscriptor en calidad de arrendatario.</p> <p>Con mano de obra: El usuario pasa a una lista de espera registrado por parte de la persona encargada de la ventanilla designada por la Coordinación Financiera, en</p> | | |
|--|--|---|--|--|

www.piedecuestanaesp.gov.co

| | | | | | |
|--|----------------------------|--|----------------------------|---|----------------------------|
| ELABORÓ Profesional Universitario Coordinación Financiera | FECHA 06/02/2022 | REVISÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión | FECHA 08/02/2022 | APROBÓ Director Administrativo y Financiero/ Director Comercial | FECHA 08/02/2022 |
|--|----------------------------|--|----------------------------|---|----------------------------|



| | | | |
|---|--|-------------------------|-------------------|
|  | PIEDCUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS ESP. | Código | GAF-FIN.VIM18-130 |
| | | Versión | 0.0 |
| | PROCESO: Financiera | Fecha: 08/02/2022 | |
| PROCEDIMIENTO: Venta e Instalación de Medidores | | COPIA CONTROLADA | |

| | | | | |
|---|--|--|--|---|
| | | <p>el formato de instalación de medidores, y es ella quien los días martes y jueves de cada semana envía la relación de los medidores a la Profesional Universitaria de Coordinación de Redes para que proceda en la instalación del mismo.</p> <p>NOTA: Una vez la persona encargada de la ventanilla designada por la Coordinación Financiera, remite la relación de medidores a Redes por medio del correo electrónico inicia la competencia directa y por ende la responsabilidad de la Dirección Técnica y de Operaciones con el Procedimiento de instalación de medidores nuevos.</p> | | |
| 5 | Venta de medidor financiado por la Empresa, por facultad expresa en el artículo 144 de la Ley 142 de 1994 a usuarios suscriptores propietarios con mano de obra. | Transcurrido el pazo máximo, otorgado por la Empresa (treinta (30) días calendario), a los usuarios a solicitud de reposición del medidor por cambio de desarrollo tecnológico o por resultado de calibración no conforme, sin obtener respuesta y previa verificación de que el usuario por su cuenta no lo haya adquirido, se entenderá que se autoriza de manera expresa a la Empresa Piedecuestana de Servicios Públicos para que reemplace, instale y facture, con mano de obra de instalación, el medidor nuevo. De esta manera, una vez | Profesional Universitario Control y Perdidas. Director Comercial Profesional Universitario Coordinador Financiero Técnico Administrativo- Almacén | Nota interna relación de códigos suscriptor para facturar medidor. Formato control de entrega de equipos de medición. Factura de venta y pagaré diligenciado sin firma y carta firmada remitida |

| | | | | | |
|---|----------------------------|---|----------------------------|---|----------------------------|
| ELABORÓ Profesional Universitario Coordinación Financiera | FECHA 06/02/2022 | REVISÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión | FECHA 08/02/2022 | APROBÓ Director Administrativo y Financiero/ Director Comercial | FECHA 08/02/2022 |
|---|----------------------------|---|----------------------------|---|----------------------------|



(037) 655 0058 Ext. 109

servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

@Piedecuestana_

@PiedecuestanaESP


Piedecuestana_ESP

Página 10 de 15

Lunes a Viernes
 7:30 am a 11:30 am
 1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
 Sede Administrativa

www.piedecuestanaesp.gov.co

| | | | |
|---|--|-------------------------|-------------------|
|  | PIEDCUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS ESP. | Código | GAF-FIN.VIM18-130 |
| | | Versión | 0.0 |
| | PROCESO: Financiera | Fecha: 08/02/2022 | |
| PROCEDIMIENTO: Venta e Instalación de Medidores | | COPIA CONTROLADA | |

| | | | |
|--|--|--|---|
| | | <p>cumplido el plazo y verificado que el usuario no ha adquirido el medidor externo a la empresa, la Dirección Comercial procederá a remitir a la persona encargada de la ventanilla designada por la Coordinación Financiera, los siguientes soportes: el listado de los códigos suscriptores de los cuales no se obtuvo respuesta y a su vez no realizaron el cambio del medidor por su propia cuenta, el diámetro del medidor que corresponda, los certificados de calibración no conforme, las cartas firmadas por los usuarios y certificados de libertad y tradición o documento que acredite la propiedad del inmueble, a efectos de actualización de base de datos. Con estos soportes la persona encargada de la ventanilla designada por la Coordinación Financiera, valida la disponibilidad dentro del inventario y, de contar con el medidor requerido, procede a elaborar la factura de venta, asigna el número correspondiente del medidor en el sistema de información ARCOSIS y diligencia el pagaré para proceder en la financiación la cual siempre será al plazo máximo, es decir, 18 meses.</p> <p>NOTA: El pagare será diligenciado como requisito del procedimiento, no</p> | <p>previamente al usuario, suscriptor, o arrendatario</p> <p>- Formato de instalación de medidores.</p> |
|--|--|--|---|

www.piedecuestanaesp.gov.co

| | | | | | |
|--|----------------------------|--|----------------------------|---|----------------------------|
| ELABORÓ Profesional Universitario Coordinación Financiera | FECHA 06/02/2022 | REVISÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión | FECHA 08/02/2022 | APROBÓ Director Administrativo y Financiero/ Director Comercial | FECHA 08/02/2022 |
|--|----------------------------|--|----------------------------|---|----------------------------|

Página 11 de 15



(037) 655 0058 Ext. 109

servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co


@Piedecuestana_

@PiedecuestanaESP

Piedecuestana_ESP

Horario de Atención:
 Lunes a Viernes
 7:30 am a 11:30 am
 1:30 pm a 5:30 pm


Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
 Sede Administrativa

| | | | |
|---|--|-------------------|-------------------------|
|  | PIEDRECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS ESP. | Código | GAF-FIN.VIM18-130 |
| | | Versión | 0.0 |
| | PROCESO: Financiera | Fecha: 08/02/2022 | |
| PROCEDIMIENTO: Venta e Instalación de Medidores | | | COPIA CONTROLADA |

| | | | | |
|---|--|--|-----------------------------|---|
| | | <p>obstante, en su mayoría no llevará la firma del usuario y para estos casos se tendrá como soporte la firma en la carta remitida inicialmente por la empresa.</p> <p>Teniendo en cuenta que este procedimiento incluye siempre la mano de obra, el usuario pasa a una lista de espera registrado por parte de la persona encargada de la ventanilla designada por la Coordinación Financiera en el formato de instalación de medidores, y es ella quien los días martes y jueves de cada semana envía la relación de los medidores a la Profesional Universitaria de Coordinación de Redes para que proceda en la instalación del mismo.</p> <p>NOTA: Una vez la persona encargada de la ventanilla designada por la Coordinación Financiera, remite la relación de medidores a Redes por medio del correo electrónico inicia la competencia directa y por ende la responsabilidad de la Dirección Técnica y de Operaciones con el Procedimiento de instalación de medidores nuevos.</p> | | |
| 6 | Venta de medidor financiado por la Empresa por solicitud escrita del | El usuario presenta la solicitud a la Empresa Piedecuestana de Servicios Públicos en donde manifiesta y autoriza que se facture e instale con mano de obra a su | Dirección Comercial. | Solicitud escrita del usuario suscriptor. |

| | | | | | |
|--|----------------------------|--|----------------------------|---|----------------------------|
| ELABORÓ Profesional Universitario Coordinación Financiera | FECHA 06/02/2022 | REVISÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión | FECHA 08/02/2022 | APROBÓ Director Administrativo y Financiero/ Director Comercial | FECHA 08/02/2022 |
|--|----------------------------|--|----------------------------|---|----------------------------|



| | | | |
|---|--|-------------------------|-------------------|
|  | PIEDCUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS ESP. | Código | GAF-FIN.VIM18-130 |
| | | Versión | 0.0 |
| | PROCESO: Financiera | Fecha: 08/02/2022 | |
| PROCEDIMIENTO: Venta e Instalación de Medidores | | COPIA CONTROLADA | |

| | | | | |
|--|---|---|--|--|
| | usuario suscriptor, incluye mano de obra. | <p>código suscriptor el medidor nuevo. La Dirección Comercial a través de su oficina de atención al usuario procederá a recepcionar y dar respuesta a dicha solicitud y de manera expresa indica al usuario que la venta de dicho medidor será registrada en la factura de consumo a un único pago.</p> <p>En caso de requerir financiación el usuario contará con un plazo de cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de la respuesta para manifestarlo. Vencido dicho termino sin que el usuario presente objeción, se presumirá que autoriza a la Empresa para realizar la venta del medidor requerido registrando un único pago en la factura de consumo.</p> <p>Teniendo en cuenta que este procedimiento incluye siempre a mano de obra, el usuario pasa a una lista de espera registrado por parte de la persona encargada de la ventanilla designada por la Coordinación Financiera, en el formato de instalación de medidores, y es ella quien los días martes y jueves de cada semana envía la relación de los medidores a la Profesional Universitaria de Coordinación de Redes para que proceda en la instalación del mismo.</p> <p>NOTA: Una vez la persona encargada de la ventanilla designada por la</p> | Profesional Universitario Coordinador Financiero Profesional Universitario Atención al usuario. | Respuesta escrita al usuario Factura de venta Formato de instalación de medidores. |
|--|---|---|--|--|

www.piedecuestanaesp.gov.co

| | | | | | |
|--|----------------------------|--|----------------------------|---|----------------------------|
| ELABORÓ Profesional Universitario Coordinación Financiera | FECHA 06/02/2022 | REVISÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión | FECHA 08/02/2022 | APROBÓ Director Administrativo y Financiero/ Director Comercial | FECHA 08/02/2022 |
|--|----------------------------|--|----------------------------|---|----------------------------|

Página 13 de 15



(037) 655 0058 Ext. 109

servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co


@Piedecuestana_

@PiedecuestanaESP

Piedecuestana_ESP

Atención al usuario
 Lunes a Viernes
 7:30 am a 11:30 am
 1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
 Sede Administrativa

| | | | |
|---|--|-------------------------|-------------------|
|  | PIEDCUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS ESP. | Código | GAF-FIN.VIM18-130 |
| | | Versión | 0.0 |
| | PROCESO: Financiera | Fecha: 08/02/2022 | |
| PROCEDIMIENTO: Venta e Instalación de Medidores | | COPIA CONTROLADA | |

| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| | | <i>Coordinación Financiera, remite la relación de medidores a Redes por medio del correo electrónico inicia la competencia directa y por ende la responsabilidad de la Dirección Técnica y de Operaciones con el Procedimiento de instalación de medidores nuevos.</i> | | |
|--|--|--|--|--|

5. NORMATIVIDAD LEGAL

- Constitución Política de Colombia, arts. 365 y 370.
- Ley 142 de 1994, artículos:
 - 144 "De los medidores individuales."
 - 146, inc. 2. "La medición del consumo y el precio en el contrato."
- Circular Externa 006 de 2007 Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

6. RIESGOS

- No contar con la disponibilidad de los instrumentos de medida.
- Que el usuario se oponga al procedimiento.
- Que el usuario adquiera el medidor por su cuenta, no lo allegue para el respectivo registro y la Empresa ya tenga facturado uno a su código suscriptor.

7. PUNTOS DE CONTROL.

- Solicitar a la Dirección Comercial y Gerencia contar permanentemente con recursos para esta labor.
- Notificar previamente al usuario del procedimiento.
- Revisión previa por parte de la Empresa para verificar que el usuario adquirió o no, por su cuenta, el instrumento de medida.

| | | | | | |
|--|----------------------------|--|----------------------------|---|----------------------------|
| ELABORÓ Profesional Universitario Coordinación Financiera | FECHA 06/02/2022 | REVISÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión | FECHA 08/02/2022 | APROBÓ Director Administrativo y Financiero/ Director Comercial | FECHA 08/02/2022 |
|--|----------------------------|--|----------------------------|---|----------------------------|



(037) 655 0058 Ext. 109

servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

@Piedecuestana_

@PiedecuestanaESP

Piedecuestana_ESP


Página 14 de 15

Lunes a Viernes

7:30 am a 11:30 am

1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
 Sede Administrativa

| | | | |
|---|--|-------------------------|-------------------|
|  | PIEDCUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS ESP. | Código | GAF-FIN.VIM18-130 |
| | | Versión | 0.0 |
| | PROCESO: Financiera | Fecha: 08/02/2022 | |
| PROCEDIMIENTO: Venta e Instalación de Medidores | | COPIA CONTROLADA | |

8. LISTA DE DISTRIBUCIÓN

| NOMBRE – CARGO | FECHA | MEDIO DE ENVIO |
|--|------------|---------------------|
| Director Comercial | 08/02/2023 | correo electrónico. |
| Profesional Universitario Control y Perdidas | 08/02/2023 | Correo Electrónico |
| Profesional Universitario Coordinador Financiero | 08/02/2023 | Correo Electrónico |
| Técnico Administrativo-Almacén | 08/02/2023 | Correo Electrónico |

9. HISTORIAL DE REVISIONES

| VERSIÓN | DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO | FECHA |
|---------|------------------------|-----------------------|
| 0.0 | Original | 08 de febrero de 2023 |
| | | |

| | NOMBRE | CARGO |
|----------------|----------------------------------|---|
| Elaboró | Patricia Mejía Díaz | Profesional Universitaria Coordinación Financiera |
| Revisó | Soly Margaret Moreno Sierra | Profesional Universitario Sistemas de Gestión. |
| Aprobó | María Fernanda Méndez Albarracín | Directora Comercial |
| | Myrian Quintero Rojas | Director Administrativo y Financiero |

www.piedecuestanaesp.gov.co

| | | | | | |
|--|----------------------------|--|----------------------------|---|----------------------------|
| ELABORÓ Profesional Universitario Coordinación Financiera | FECHA 06/02/2022 | REVISÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión | FECHA 08/02/2022 | APROBÓ Director Administrativo y Financiero/ Director Comercial | FECHA 08/02/2022 |
|--|----------------------------|--|----------------------------|---|----------------------------|

Página 15 de 15



(037) 655 0058 Ext. 109

servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

@Piedecuestana_

@PiedecuestanaESP

Piedecuestana_ESP

Lunes a Viernes
7:30 am a 11:30 am
1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa