

 <p>Piedecuestana DE SERVICIOS PÚBLICOS e.s.p.</p>	PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS		Código	GC-FAC.CNC05-320
			Versión	5.0
PROCESO: Facturación		Fecha: 11/04/2025		
PROCEDIMIENTO: Consecución de Nuevos Clientes Servicio de Aseo		COPIA CONTROLADA		

1. OBJETIVO

Identificar los posibles clientes potenciales del municipio de Piedecuesta para ofrecer el portafolio de servicio de aseo de la Piedecuestana de Servicios Públicos, propendiendo vincular un mayor número de usuarios y ampliar la cobertura del mercado.

2. ALCANCE

Inicia desde que se establece el contacto con el usuario quien habiendo recibido la información del servicio que presta la Piedecuestana accede a vincularse al servicio de Aseo de la empresa y finaliza cuando se hace efectiva la vinculación en el sistema y se procede a prestar el servicio.

3. DEFINICIÓN

Clientes potenciales: El cliente potencial es toda aquella persona que puede convertirse en determinado momento en un usuario (el que usa un servicio), ya que presenta una serie de cualidades que lo hacen propenso a ello, ya sea por necesidad, porque posee el perfil adecuado, porque disponen de los recursos económicos u otros factores.

4. DESCRIPCIÓN

No.	Actividad	Metodología	Responsable	Registros
1.	Visitar a los usuarios que no tenga el servicio de aseo con la PDS	Programar visitas a clientes potenciales, establecidos por el área comercial.	El personal que designe la Dirección Comercial	N/A
2.	Ofrecimiento de servicios	Dar a conocer, de manera clara y detallada, el servicio de aseo que ofrece la PDS. La información será suministrada a través del portafolio institucional.	El personal que designe la Dirección Comercial	N/A

ELABORÓ Profesional Universitario Facturación	FECHA 11/04/2025	REVISÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 11/04/2025	APROBÓ Director Comercial	FECHA 11/04/2025
---	---------------------	---	---------------------	------------------------------	---------------------

Página 1 de 5

 <p>Piedecuestana DE SERVICIOS PÚBLICOS e.s.p.</p>	PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS	Código	GC-FAC.CNC05-320
		Versión	5.0
	PROCESO: Facturación	Fecha: 11/04/2025	
PROCEDIMIENTO: Consecución de Nuevos Clientes Servicio de Aseo		COPIA CONTROLADA	

		<p>Si la respuesta del usuario es negativa se da por terminado el procedimiento.</p> <p>Si la respuesta es positiva se adelanta la vinculación tal y como indica el procedimiento.</p>		
3.	Vinculación nuevo usuario	<p>Cuando el usuario solicita a la PDS el servicio de Aseo, el funcionario responsable del proceso, verifica si el sector al cual pertenece tiene ruta establecida, información que suministra el área de Operaciones.</p> <p>Una vez verificada la información se solicita al usuario documento requerido (fotocopia de la cedula) y diligencia el formulario de vinculación.</p> <p>La vinculación se hará a través de ARCOSIS PLUS.</p> <p>Nota: Una vez gestionado dicho proceso se le facturará al usuario servicio de aseo un mes después de realizada la vinculación.</p>	El personal que designe la Dirección Comercial	Orden Servicio
4.	Desvinculación ante operadores externos	<p>Cuando el usuario desea vincularse al servicio de Aseo de la PDS, debe desvincularse de la otra empresa de aseo y llevar los documentos requeridos incluyendo la certificación de la PDS donde manifiesta que se le prestara el servicio de aseo y formato de vinculación de la PDS.</p>	El personal que designe la Dirección Comercial	Certificación Vinculación Servicio de Aseo

ELABORÓ Profesional Universitario Facturación	FECHA 11/04/2025	REVISÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 11/04/2025	APROBÓ Director Comercial	FECHA 11/04/2025
---	---------------------	---	---------------------	------------------------------	---------------------

Página 2 de 5

 <p>Piedecuesta DE SERVICIOS PÚBLICOS e.s.p.</p>	PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS	Código Versión	GC-FAC.CNC05-320 5.0
	PROCESO: Facturación	Fecha: 11/04/2025	
	PROCEDIMIENTO: Consecución de Nuevos Clientes Servicio de Aseo		COPIA CONTROLADA

5.	Desvinculación del servicio de aseo de la PDS	<p>Si por el contrario el usuario desea retirarse del servicio de aseo de la PDS debe pasar un derecho de petición Y anexar una certificación que apruebe que está vinculado con otra empresa de aseo, una vez radicado en la ventanilla única, la Coordinación de PQRS es responsable de dar respuesta a dicha petición, si la respuesta sale a favor del usuario, esta será remitida a apoyo comercial quien realizará la respectiva desvinculación del servicio de aseo confirmando mediante la respuesta proyectada.</p> <p>Nota: el usuario debe acercar el soporte de pago a apoyo comercial, seguido se crea una cartera por el mismo valor en el concepto aseo. y se dirige la consignación a pagaduría la cual mediante comprobante de ingreso descarga el valor, entregando una copia a apoyo comercial para realizar la desvinculación del sistema.</p>	El personal que designe la Dirección Comercial	Derecho de Petición Contrato con la otra Empresa. Certificación de Disponibilidad de Prestación del Servicio
6.	Archivo de documentos	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.	El personal que designe la Dirección Comercial	Carpetas de Archivo

ELABORÓ Profesional Universitario Facturación	FECHA 11/04/2025	REVISÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 11/04/2025	APROBÓ Director Comercial	FECHA 11/04/2025
---	---------------------	---	---------------------	------------------------------	---------------------

Página 3 de 5

 <p>Piedecuesta DE SERVICIOS PÚBLICOS e.s.p.</p>	PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS	Código	GC-FAC.CNC05-320
		Versión	5.0
PROCESO: Facturación		Fecha: 11/04/2025	
PROCEDIMIENTO: Consecución de Nuevos Clientes Servicio de Aseo		COPIA CONTROLADA	

5. NORMATIVIDAD APLICABLE AL TIPO DE DOCUMENTO.

- Ley 142 de 1994, Decreto 1713 de 2002

6. RIESGO

- Falta de compromiso por parte de los funcionarios responsables de ejecutar el proceso de vinculación de Aseo para alcanzar el logro de captación de nuevos clientes
- Desconocimiento de la norma para ejecutar el debido proceso e incurrir a errores que puede ocasionar un impacto negativo en la empresa.

7. INDICADOR

Total de Usuarios vinculados

Total de usuarios retirados o desvinculados del servicio

8. PUNTO DE CONTROL:

- Archivo de registro de vinculación al servicio de aseo
- Usuarios facturados en servicio de aseo.

9. LISTA DE DISTRIBUCIÓN

NOMBRE/CARGO	FECHA	MÉDIO DE ENVÍO
Personal designado por la Dirección Comercial para realizar el procedimiento	En el momento de ser vinculados	Formato de inducción/ asistencia o correo electrónico

10. HISTORIAL DE REVISIÓN

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
1.0	Modificación de actividades	26 de septiembre de 2016
2.0	Actualización de actividades	24 de marzo de 2017
3.0	Actualización de codificación por modificación de las tablas de retención documental	13 de marzo de 2018

ELABORÓ Profesional Universitario Facturación	FECHA 11/04/2025	REVISÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 11/04/2025	APROBÓ Director Comercial	FECHA 11/04/2025
---	---------------------	---	---------------------	------------------------------	---------------------

Página 4 de 5

 <p>Piedecuesta DE SERVICIOS PÚBLICOS e.s.p.</p>	PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS		Código GC-FAC.CNC05-320
	Versión 5.0		
PROCESO: Facturación		Fecha: 11/04/2025	
PROCEDIMIENTO: Consecución de Nuevos Clientes Servicio de Aseo		COPIA CONTROLADA	

4.0	Actualización de la información	06 de febrero de 2022
5.0	Actualización de la Información y TRD	11 de abril de 2025

	NOMBRE	CARGO
Elaboró	Ana Milena Aza Ojeda	Profesional Universitario Facturación
Revisó	Soly Margaret Moreno Sierra	Profesional Universitario en Sistemas de Gestión
Aprobó	Sandra Liliana Esparza Rueda	Dirección Comercial

ELABORÓ Profesional Universitario Facturación	FECHA 11/04/2025	REVISÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 11/04/2025	APROBÓ Director Comercial	FECHA 11/04/2025
--	----------------------------	--	----------------------------	-------------------------------------	----------------------------

Página 5 de 5