1. OBJETIVO:

Establecer el procedimiento para la adecuada prestación del servicio de Geófono y su control, tanto nivel interno como externo.

2. ALCANCE:

Aplicar desde la solicitud interna o externa del servicio de geófono hasta el control y seguimiento de actividades de servicio Geófono y tiempo laborado.

3. RESPONSABLE:

Son responsables de su aplicación los funcionarios descritos en el flujograma de actividades, bajo la aprobación del Subgerente Comercial y de Mercadeo.

4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES:

4.1. Geófono: Aparato de escucha, amplificador y transmisor para detectar los ruidos subterráneos u ondas sonoras que propagan por el suelo, como fugas de agua.

ACTUALIZADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Mónica Lorena Echeverry Peláez Técnico 1. Comercial	Jesús María Córdoba Supervisor Operativo Comercial	Mauricio Andrés Rodas Taborda. Subgerente Comercial y de Mercadeo
Fecha: 20 - Junio - 2023	Fecha: 20 - Junio - 2023	Fecha: 20 - Junio - 2023.

5. DESARROLLO

ACTIVIDAD	DETALLE	RESPONSABLE
INICIO		
EL USUARIO SOLICITA LA REVISIÓN CON GEOFONO	El usuario se presenta en el área de atención al cliente y solicita servicio de Geófono, el funcionario que lo atiende, debe verificar que se haya realizado una visita anterior donde se detectó que si necesita la revisión con Geófono. De lo contrario se programa una visita especial para constatar la necesidad del servicio de Geófono.	Auxiliar atención al cliente
RECEPCION DE LA SOLICITUD DEL SERVICIO DE GEOFONO	Una vez se confirme la necesidad del servicio de Geófono se procede a ingresar en el sistema Sicesp con el número de cuenta usuario y se radica petición verbal para el servicio de Geófono; el cual debe cobrarse el valor del servicio a 1 cuota, en la próxima factura. Se diligencia el formato SCFO-11 con los datos del solicitante y se firma el documento por el funcionario que recibe la solicitud y el usuario. Y se entrega al encargado de PQR´S el formato SCFO-11 y la solicitud de la revisión del SICESP.	Auxiliar atención al cliente. Auxiliar PQR´S

PROGRAMACIÓN SERVICIO DE GEOFONO	Se realiza programación de las revisiones con geófono en el transcurso de la semana, en horario nocturno, es decir, después de las 6:00 pm. De acuerdo a la complejidad del caso se dará prioridad para hacer la revisión en el menor tiempo posible. Con una duración promedio de 1 hora. El auxiliar de Pqr´s debe entregar el formato Acta de Visita SCFO-04 V.03 previamente diligenciado, al Supervisor Operativo	Auxiliar PQR´S Supervisor Operativo Comercial.
EJECUCIÓN SERVICIO DE GEOFONO	El fontanero designado por el Supervisor del área comercial, realiza la revisión con geófono y diligencia el acta de visita SCFO-04 V.03 en presencia del usuario, el cual debe tener firma obligatoria tanto del usuario como del funcionario Y el tiempo del trabajo realizado (1 hora aprox. Por usuario)	Supervisor Operativo Comercial. Fontanero.
ANALISIS Y APLICACIÓN EN SISTEMA SICESP DEL RESULTADO DE LA EJECUCCION DE SERVICIO DE GEOFONO.	Se hace revisión de la visita realizada del servicio de geófono, con el cual se determina la causal de desviación y se proyecta la respuesta al reclamo con el apoyo de la visita técnica.	Auxiliar PQR´S

APROBACION FINAL DEL RECLAMO	Una vez es proyectada la respuesta el líder de Pqrs debe verificar el material probatorio del expediente para poder aprobar la respuesta y la reliquidación en caso de ser desfavorable para la empresa.	Líder PQR´S
VERIFICACIÓN DE HORAS EXTRAS LABORADAS	Son revisadas las horas extras que deben estar asociadas al número de cuenta objeto de la solicitud , con el fin de verificar si las labores fueron ejecutadas correctamente y reportar al técnico en control y seguimiento.	Auxiliar PQR´S Técnico Control y Seguimiento.
REPORTE DE HORAS EXTRAS A TALENTO HUMANO	Teniendo en cuenta lo reportado por el Auxiliar de PQR´S, mediante formato STFO-09 "Reporte de horas extras" (Previamente firmado por el Subgerente Comercial y Supervisor Operativo Comercial) se informa a la oficina de Talento Humano el tiempo de trabajo en horario extraordinario del servicio de Geófono para efectos de pago de nómina con una periocidad mensual.	Técnico Control y seguimiento. Subgerente Comercial. Supervisor Operativo Área Comercial.

FIN

7. FORMATOS ANEXO:

7.1 SCFO-11 Solicitud de Geófono

7.2 STFO-09 Reporte de horas extras

7.3 SCFO-04 Acta de Visita