	PROCEDIMIENTO PARA EXPEDIR PAZ Y SALVO EN LA DIRECCION COMERCIAL		Tipo de Documento Procedimiento
			Código 51.13.05
	Fecha de Elaboración 2008-09-24	Fecha Ultima Modificación 2017-04-28	Versión 03

1. INFORMACION GENERAL

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Expedir un paz y salvo en la Dirección Comercial.

RESPONSABLE: Profesional de PQR.

OBJETIVO: Expedir paz y salvo a los suscriptores y/o usuarios que lo requieran.

ALCANCE: Inicia con la solicitud de la paz y salvo y termina con la entrega del documento físico al suscriptor y/o usuario.

INSUMO: Solicitudes de certificados realizados por los suscriptores y/o usuarios.

PRODUCTO: Certificación de paz y salvo.

USUARIOS: Funcionarios de la Empresa y suscriptores y/o usuarios que lo requieran.

TÉRMINOS Y DEFINICIONES:

Suscriptor: Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos.

Suscriptor potencial: Persona que ha iniciado consultas para convertirse en suscriptor y/o usuario del servicio público ofrecido por la persona prestadora.

Usuario: Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario de un inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio, equiparándose este último con el término consumidor.

Factura de servicios públicos: Cuenta presentada con la información mínima que una persona prestadora de servicios públicos entrega al usuario o suscriptor, por causa del consumo y demás bienes y servicios inherentes al desarrollo del contrato de prestación de servicios públicos.

Paz y Salvo: Certificación que se expide para constatar que la persona se encuentra al día en el pago de sus obligaciones.



PROCEDIMIENTO PARA EXPEDIR PAZ Y SALVO EN LA DIRECCION COMERCIAL

Tipo de Documento

Procedimiento

Código

51.13.05

Fecha de Elaboración

2008-09-24

Fecha Última Modificación


2017-04-28



Versión

03

ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

ACTIVIDAD	FLUJOGRAMA	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
1. Suscriptor y/o usuario presenta solicitud de certificación de paz y salvo en ATC		Dirección Comercial (ATC)	Solicitud
2. De acuerdo a la dirección donde la persona solicita el paz y salvo se verifica en el sistema el estado de la cuenta del inmueble donde reside el solicitado. Protocolo 1. Consulta del estado de cuenta del Suscriptor y/o usuario.		Dirección Comercial (ATC)	Software de Gestión Comercial
3. Se revisan datos del suscriptor y/o usuario con el documento de identidad.		Dirección Comercial (ATC)	Software de Gestión Comercial
4. Una vez revisados los datos; se llena la información en el formato para pago de paz y salvos ingresando el valor a cancelar.		Dirección Comercial (ATC)	51.13.05.01 Formato de pago de paz y salvo
5. Se realiza la certificación de paz y salvo y se direcciona al Profesional de PQR para su Vobo, y firma por parte del funcionario de ATC.		Dirección Comercial (ATC)	Archivo Word

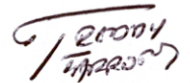

	PROCEDIMIENTO PARA EXPEDIR PAZ Y SALVO EN LA DIRECCION COMERCIAL		Tipo de Documento Procedimiento
			Código 51.13.05
	Fecha de Elaboración 2008-09-24	Fecha Última Modificación 2017-04-28	Versión 03


6. Se realiza la entrega de la certificación al suscriptor y/o usuario.		Dirección Comercial (ATC)	51.29.05.02 Certificación
7. Se remite a la oficina de archivo y procesos para su digitalización en el software de gestión documental y posteriormente se archiva en la serie documental.		Dirección Comercial (ATC)	Serie Documental

2. DOCUMENTOS RELACIONADOS

51.29.05.02 Certificación, 51.13.05.02 Formato cobro del paz y salvo, ley 142 de 1994, contrato de condiciones uniformes.


3. APROBACIONES

Elaboró 	Revisó 	Aprobó
Freddy Alexander Larrota Cantor Líder del Proceso	Adriana Cristina Rosas Valderrama Representante por la Dirección SGC	Luz Amanda Camacho Sánchez Representante Legal

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.000.755-4</p>	<p align="center">PROCEDIMIENTO PARA EXPEDIR PAZ Y SALVO EN LA DIRECCION COMERCIAL</p>		<p align="center">Tipo de Documento Procedimiento</p>
			<p align="center">Código 51.13.05</p>
	<p align="center">Fecha de Elaboración 2008-09-24</p>	<p align="center">Fecha Última Modificación 2017-04-28</p>	<p align="center">Versión 03</p>

4. BITÁCORA DE ACTUALIZACIÓN

Versión	Fecha de Aprobación	Ítem Modificado	Motivo	Aprobado por
01	2008-09-24	Todos	Aprobación inicial	Gerente
02	2014-12-19	Todos	Actualización formato	Representante Legal
03	2017-04-28	Todos	Actualizaron Términos y Definiciones y algunas actividades.	Representante Legal

	FORMATO DE PAGO PAZ Y SALVO		Tipo de Documento Formato
			Código 51.13.05.01
	Fecha de Elaboración 2008-09-24	Fecha de Aprobación 2017-04-28	Versión 03

FORMATO PAGO CERTIFICACIONES Y/O PAZ Y SALVO							
FECHA	DIA	MES	AÑO	VALOR		VALOR EN LETRAS	
				SUSCRIPTOR Y/O USUARIO:			
C.C. No			NIT.		DIRECCIÓN		CÓDIGO:
CUENTA DE AHORROS BANCO BOGOTA No 855033833							
NOMBRE DEL FUNCIONARIO						DISPONIBILIDAD TECNICA ACU-ALCA	
						DISPOSICIÓN FINAL	
						AGUAS RESIDUALES	
						PAZ Y SALVO	
ORIGINAL USUARIO							
Cra 19 No. 21-34 * Teléfonos: (8) 6345001 - (8) 6342636 LÍNEA DE ATENCIÓN AL CLIENTE 116 * www.eaay.gov.co * Yopal - Casanare							

FORMATO PAGO CERTIFICACIONES Y/O PAZ Y SALVO							
FECHA	DIA	MES	AÑO	VALOR		VALOR EN LETRAS	
				SUSCRIPTOR Y/O USUARIO:			
C.C. No			NIT.		DIRECCIÓN		CÓDIGO:
CUENTA DE AHORROS BANCO BOGOTA No 855033833							
NOMBRE DEL FUNCIONARIO						DISPONIBILIDAD TECNICA ACU-ALCA	
						DISPOSICIÓN FINAL	
						AGUAS RESIDUALES	
						PAZ Y SALVO	
ORIGINAL USUARIO							
Cra 19 No. 21-34 * Teléfonos: Teléfonos: (8) 6345001 - (8) 6342636 LÍNEA DE ATENCIÓN AL CLIENTE 116 * www.eaay.gov.co * Yopal - Casanare							

Y

	<h1>CERTIFICACIÓN</h1>		Tipo de Documento Formato
			Código: 51.29.05.02
Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2014-12-016	Versión: 03	

Código de Archivo

LA EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE YOPAL EAAAY EICE ESP NIT 844.000.755-4

CERTIFICA:

Que el señor (a) **NOMBRE DEL SUScriptor, USUARIO O PERSONA QUE LO SOLICITA**, identificado (a) con cc **NUMERO**, se encuentra a **PAZ Y SALVO** por todo concepto de la vivienda ubicada en la dirección _____, en la ciudad de Yopal con código No. _____, revisados los registros de las bases de datos de la Empresa se encontró que la matrícula se le está facturando servicio de acueducto alcantarillado y aseo desde mayo del 2009, actualmente se encuentra como suscriptor en el servicio de aseo con la empresa de Aseo Urbano, a la fecha no tiene deuda pendiente con la Empresa de Acueducto Alcantarillado y Aseo de Yopal ESP EICE

Se expide la presente a solicitud del interesado, a los **Fecha de expedición**.

Funcionario de ATC

Vobo: Nombre // Profesional de PQR

GESTION DOCUMENTAL
Original: Destinatario
Copia 1: Serie Documental

K