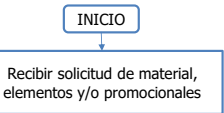
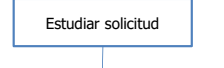
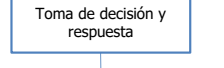
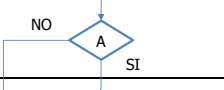


		PROCEDIMIENTO CONTROL DE ENTREGA DE MATERIALES, ELEMENTOS Y/O PROMOCIONALES			Código: SAC-Pc077
					Versión: 2
					Fecha: 09/10/2019
Objetivo		Alcance	Área o dependencia responsable	Generalidades	
Garantizar el apoyo adecuado y oportuno a las solicitudes de materiales, elementos y/o promocionales presentadas por las partes interesadas a Empresas Públicas de Cundinamarca S.A.E.S.P.		Inicia con la solicitud de entrega de materiales y elementos promocionales para las partes interesadas y finaliza con la entrega a conformidad del producto final.	Dirección de Servicio al Cliente	Para el presente procedimiento se entenderá por control de entrega de materiales, elementos y/o promocionales toda aquella actividad realizada con el fin de atender las solicitudes presentadas ante esta Dirección, por parte de los clientes internos, externos y grupos de interés, como apoyo logístico y fortalecimiento de imagen corporativa y posicionamiento de marca. Cuando se trata de solicitudes de material promocional, el tiempo de entrega del producto final, dependerá de la existencia y el visto bueno del Director (a) de Servicio al Cliente. Cuando la Dirección sea la que a oferta o proporciona a otras dependencias el material, será suficiente con el diligenciamiento del formato de entrega de Material POP, SAC-F312.	
Ítem	Descripción (Actividad y/o Tarea)	Cargo responsable	Puntos de control	Formatos y/o registros.	Descripción de la Actividad
1		Director de Servicio al Cliente y o profesional de apoyo encargado	Revisión del contenido de la solicitud y sus anexos Frecuencia: cuando de presente	Carta o correo radicado en el sistema de gestión de correspondencia.	El solicitante presentará carta y/o correo electrónico ante la entidad, el cual se deberá radicar en la oficina de correspondencia de la entidad, y este a su vez será reportado a la Dirección de Servicio al Cliente.
2		Director de servicio al cliente y apoyo encargado	Revisión del contenido y de la solicitud y sus anexos Tiempo máximo: Dos (2) días hábiles	solicitud enviada por la parte interesada	La Dirección de Servicio al Cliente revisará la solicitud y determina su aprobación, la cual estará supeditada al cumplimiento de los siguientes requisitos: 1. Que se destine para eventos sociales organizados por entidades públicas, asociaciones, veedurías, ONGS, Juntas de Acción Comunal y demás entidades que tengan un fin social. 2. Que la solicitud cuente con la aprobación o firma del representante legal o del director de dependencia. 3. Que la solicitud cuente con el contenido necesario para planificar y garantizar la adecuada entrega (Nombre del Evento, material y/o elemento que solicita, fecha, cantidad, contacto telefónico). 4. Que exista la disponibilidad de los recursos.
3		Director de Servicio al Cliente	Revisión de respuesta versus la orden de entrega Tiempo máximo: Entre dos (2) días hábiles dependiendo de la existencia del material promocional.	Respuesta de servicio al cliente	La dirección de servicio al cliente deberá definir y comunicar al solicitante: 1. La aprobación y cantidad del material o negación de la solicitud. 2. Definir Fecha, lugar y cantidad en caso de aprobar la solicitud.
4		Director de Servicio al Cliente o Apoyo Encargado	Tiempo máximo: Dos (2) hábiles dependiendo de la existencia del material promocional.	Canales de comunicación establecidos por la empresa (Redes sociales, escrito, telefonico.)	La Dirección de Servicio al Cliente deberá comunicar la respuesta al peticionario por cualquiera de los canales de comunicación oficiales de la empresa. A: ¿Se acepta la solicitud del peticionario? SI: Continúa con el paso 5 NO: se da fin al proceso
5		Director de Servicio al Cliente y Apoyo Encargado	La entrega se hará de acuerdo con la comunicación que contiene la carta y a la disponibilidad de la empresa y del peticionario para pasar por el envío	Formato SAC-F312 control de entrega de materiales, elementos y/o promocionales	La Dirección de Servicio al Cliente hará entrega del producto final, de acuerdo con las condiciones pactadas en la solicitud y deberá diligenciar debidamente el siguiente formato SAC-F312 control de entrega de materiales, elementos y/o promocionales, con firmas y recibido a satisfacción por parte del cliente. Dicho formato será incluido al finalizar en periodo anual, en la carpeta del contrato de suministro del material POP correspondiente.
CONTROL DE CAMBIOS					
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCION DEL CAMBIO		RESPONSABLE	CARGO
0	31-ago-17	Versión inicial		Guillermo Rincon Triana	Director
1	8-may-18	Reestructuración del documento inicial, con los cambios presentados en la actualización de la Norma Técnica de Calidad ISO 9001:2015		Guillermo Rincon Triana	Director
2	9-oct-19	Se realizan actualizaciones en los registros realizando especificaciones de los medios		Miller Cometa Hortua	Director