Fumigaciones 24 HORAS LTDA.

PLANEACION DEL SERVICIO

P/IS-02

CONTENIDO

1. OBJETIVO. 3

2. RESPONSABLES. 3

3. ALCANCE. 3

4. REQUISITOS 3

4.1 OTROS REQUISITOS 3

5. DEFINICIONES. 3

6. DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES 4

6.1 PRESTACION DEL SERVICIO 4

7. FORMATOS RELACIONADOS 5

Fumigaciones 24 HORAS LTDA.

Este documento es propiedad de FUMIGACIONES 24 HORAS LTDA
Prohibida su reproducción total o parcial

1. OBJETIVO.

Analizar los requerimientos de los clientes, conocer e identificar la solicitud del servicio para poder realizar la planificación, organización y gestión de mismos, con el fin de dar una solución a los requerimientos del cliente, minimizando los riesgos de la salud y el medio ambiente, debido al uso de sustancia autorizadas por los entes de control nacional, para el control de plagas, el lavado y desinfección de tanques y arreglos locativos.

2. RESPONSABLES.

Director operativo y auxiliar administrativa.

3. ALCANCE

El alcance de este documento es el ingreso de todas las solicitudes que el cliente, con el fin de organizar las actividades que este solicite, las cuales podrán ser: manejo integrado de plagas, lavado y desinfección de tanques y arreglos locativos.

4. REQUISITOS

Los exigidos por las políticas internas y las condiciones del cliente.

4.1 OTROS REQUISITOS

Normativos y entes de control.

5. DEFINICIONES.

Diagnóstico Inicial: Es la recolección de los datos del cliente, donde se especifican las observaciones o requerimientos para realizar un servicio especializado, este formato solo se realiza cuando es un nuevo cliente y esté da el permiso de realizar la visita antes de programar el servicio.

Cronograma: Es la realización de un calendario de trabajo o actividades programadas con el cliente, según los servicios a prestar.

Este documento es propiedad de FUMIGACIONES 24 HORAS LTDA
Prohibida su reproducción total o parcial

6. DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES

6.1 PRESTACION DEL SERVICIO

De acuerdo a la solicitud del cliente se brinda una asesoría técnica vía telefónica, donde se puede programar una visita de diagnóstico o ejecución del servicio, en la cual se le explica al cliente el tipo de actividad preventiva o correctiva que se debe tomar según sus necesidades para el control de plagas, lavado y desinfección de tanques o arreglos locativos.

Cuando el cliente lo permita se realiza una visita de diagnóstico, si este no lo permite se realizará el diagnostico conforme a encuesta relacionada en el formato de **"orden de servicio "(_F/PS-14)** de trabajo plagas antes de la prestación del servicio, el cual evalúa lo que realmente sucede en las instalaciones del cliente.
Para el caso de clientes contrato, solo se diligencia el formato de Diagnóstico Inicial si ellos lo solicitan, ya qué se tiene conocimiento de las instalaciones y procesos realizados por los mismos. Así mismo se diligencia el formato de Cronograma de Actividades para este cliente ya que ellos se acogen a un programa de manejo integrado de plagas que puede ser anual bimensual, trimestral y/o semestralmente.
La visita consiste en reconocer las necesidades del cliente y diagnosticar la magnitud del problema, para así determinar la mejor manera y método de intervenir según el criterio técnico de evaluación.
Cuando la solicitud del servicio es para el control integrado de plagas el técnico de FUMIGACIONES 24 HORAS LTDA busca evidencia de las mismas (criadero, anidamientos, daños, excrementos, huellas, especímenes, etc.) con el fin de indicarle al cliente las medidas correctivas tanto en las condiciones locativas como las falencias higiénico sanitarias y se establece el tipo de control que se debe realizar (control químico, físico o mecánico).
Cuando la solicitud del servicio es para el lavado y desinfección de tanques y/o arreglos locativos el técnico verifica el acceso al área requerida y el tipo de elementos de protección personal y de seguridad que se requieren.

Al finalizar el diagnostico el técnico debe diligenciar el formato "**Diagnóstico inicial" (F/IS -08).**

Posteriormente se programa una comunicación con el cliente la cual podrá ser telefónica, presencial y/o correo electrónico para darle la cotización de los servicios que se van a realizar este puede ser vía correo y se diligencia el formato **"Cotización" (F/IS-04).**

Este documento es propiedad de FUMIGACIONES 24 HORAS LTDA
Prohibida su reproducción total o parcial

Cuando el cliente acepta la cotización como cliente contrato y/o frecuente se realiza en conjunto el cronograma de actividades y la revisión de los requisitos para la prestación del servicio en las instalaciones que el mismo requiera.

De acuerdo a la hora y fecha del servicio, se realiza una llamada al cliente un día antes para confirmar que se puede realizar y que den las autorizaciones de ingreso correspondientes.

Posteriormente se realiza el procedimiento de prestación del servicio.

7. FORMATOS RELACIONADOS

F/IS-07 Cronograma de actividades
F/IS-08 Diagnóstico inicial
F/IS-04 Cotización
F/IS-09 Aceptación de oferta de servicio
F/PS-14 Orden de servicio

Fumigaciones 24 HORAS LTDA.

Este documento es propiedad de FUMIGACIONES 24 HORAS LTDA
Prohibida su reproducción total o parcial