



## INSTRUCTIVO SOLICITUD DE SEVICIO AL CLIENTE

Fecha de Revisión:  
14-Feb-2013

V.1

### 1. ALCANCE

Para cualquier operación de recolección de residuos sólidos y líquidos; el cual debe seguir el cliente para solicitar el servicio.

### 2. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

- Usted debe verificar que su empresa ya se encuentre vinculada en el sistema de ECOLCIN, esto lo hace a través del teléfono 3689066 ext 101 o 102; si usted no se encuentra vinculado debe seguir los pasos del procedimiento de vinculación en el link <http://portal.ecolcin.com/registro-de-proveedor/>, verificando a través del teléfono indicado anteriormente.
- Una vez verificado, puede programar su servicio de la siguiente manera:
- Aceite usado: Comuníquese con la asistente administrativa al teléfono 3689066 a la extensión 102, si realiza su solicitud por correo electrónico [sic@ecolcin.com](mailto:sic@ecolcin.com) lo invitamos a que se comuniquen con nosotros para confirmar la recepción del correo.
- Residuos Sólidos: Enviar Orden de servicio diligenciada al correo [sic@ecolcin.com](mailto:sic@ecolcin.com) con copia al correo [comercial@ecolcin.com](mailto:comercial@ecolcin.com), correo electrónico sin la orden adjunta y/o llamada telefónica (según negociación).
- La programación de su servicio se realizara con un máximo de 78 horas en Bogotá (3 días hábiles); y si la recolección es fuera de Bogotá se realizara según la programación de la ruta en la ciudad que usted requiera servicio.
- En el momento en que el operario llegue a realizar la prestación del servicio; se dejan diligenciadas las cadenas de custodia las cuales indican la cantidad de residuos que serán enviados a disposición; esta será la cantidad facturada; si las cantidades facturadas en el servicio prestado requiere algún tipo de ajuste, usted tendrá dos (2) días hábiles para presentar su petición, de lo contrario se facturara con la cantidad reportada.
- Sus certificados los obtendrá por la página Web [www.ecolcin.com](http://www.ecolcin.com), lo invitamos a leer el procedimiento de generación de certificados, el cual se encuentra disponible en la pagina Web.
- El envío del controlador para la obtención de sus certificados lo podra obtener en el momento que se realice el pago del servicio.

CONTROL DE CAMBIOS DOCUMENTO			
FECHA	CAMBIO	VERSION	RESPONSABLE
13-feb-13	Creación del documento	V.1	Oscar Arévalo



# INSTRUCTIVO SOLICITUD DE SEVICIO AL CLIENTE

**Fecha de Revisión:**  
**14-Feb-2013**

**V.1**