

## INFORMACIÓN GENERAL

### EMPRESA COOTRASOC - ASISTENCIA UNIVERSAL “ASIU”

#### GENERALIDADES DE LA EMPRESA

El 8 de mayo de 2005 nace una empresa con un propósito de servicio a bajo costo, dicha empresa es reconocida hoy como **ASISTENCIA UNIVERSAL “ASIU”** con más de 8 años en los hogares del departamento de Risaralda. Suministra mantenimiento y reparación a redes de acueducto, energía y alcantarillado al interior de las viviendas, también cuenta con el mantenimiento de electrodomésticos de línea blanca y el control de plagas. Nuestros técnicos calificados garantizan calidad.

Usuarios afiliados de los municipios de Pereira más de diez y nueve mil (19.000) y Santa Rosa de cabal alrededor de dos mil seiscientos (2.600) Los cuales cuentan con los servicios de:

1. PLOMERIA

2. ENERGIA

3. CONTROL DE PLAGAS

4. MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE LINEA BLANCA

- *Lavadoras*
- *Neveras*
- *Calentadores de gas y electricas*
- *Estufas de gas y electricas*
- *Microondas*

## **PLATA FORMA ESTRATEGICA (Misión, Visión y valores)**

### **MISION**

**ASISTENCIA UNIVERSAL “ASIU”** es una empresa que presta servicios de asistencia técnica domiciliaria en plomería energía, control de plagas y línea blanca, previniendo y corrigiendo los eventos que puedan presentarse en los hogares, con calidad, tecnología adecuada y personal calificado, generando tranquilidad y confianza a nuestros usuarios.

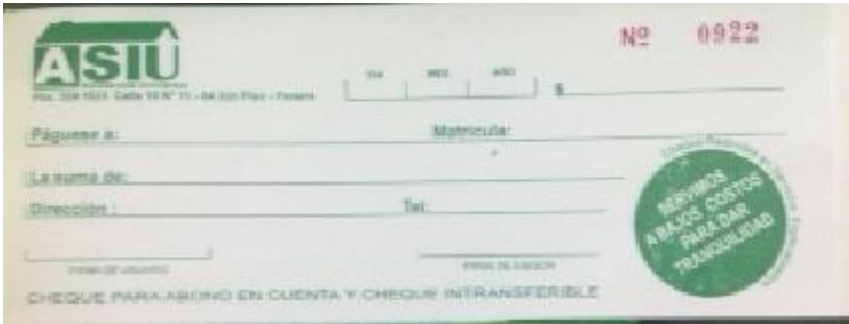
### **VISIÓN**

Seremos para el año 2017 una empresa reconocida a nivel departamental por la calidad y bajos costos en la prestación de los servicios.

### **VALORES**

1. Ser justos
2. Decir siempre la verdad
3. Amor por el prójimo
4. Calidad en el servicio
5. Firmeza

### 1. Bono redimible por qué y para que:



El bono redimible es un documento que se le entrega al usuario en el caso que estos se retiren por cambio de ciudad y que durante la permanencia en la empresa como afiliada, no haya recibido nunca un servicio por parte de “ASIU”

Este bono redimible está representado en un papel con número de consecutivo y solo es entregado en las oficinas de la empresa.

Este bono solo es redimible para servicios especializados que estén descritos en el portafolio.

### Recordatorio del bono redimible



Junto con el cheque redimible se entrega un imán con el mismo número consecutivo que se pega en la nevera, esto con el fin de generar recordación al usuario.

### Planes para viviendas

- Plan **FULL CON 16 ASISTENCIAS TÉCNICAS** al interior de la vivienda tres (3) en electrodomésticos línea blanca y trece (13) en plomería y energía. Hasta diciembre de 2015 costo 6.980 pesos mensuales a través de la factura de energía y de aguas y aguas de Pereira. Este plan ya no se comercializa por este valor.
- Plan **PLUS INICIO EN EL AÑO 2016 TIENE 6 ASISTENCIAS TÉCNICAS** al interior de la vivienda uno (1) para electrodomésticos línea blanca y cinco (5) en plomería y energía, por un valor de 7.470 pesos mensuales a través de la factura de energía y de aguas y aguas de Pereira.
- Plan **FULL TIENE 16 ASISTENCIAS TÉCNICAS** al interior de la vivienda tres (3) en electrodoméstico línea blanca y trece (13) en plomería y energía por un valor de 18.000 pesos mensuales a través de la factura de energía y de aguas y aguas de Pereira.
- Plan **BÁSICO PEREIRA 8 ASISTENCIAS TÉCNICAS** al interior de la vivienda en plomería y energía por un valor de 3.510, 3.280, 4.990 y 5330 pesos mensuales en los clientes existentes con este plan se les fideliza con un mantenimiento a un electrodoméstico o una fumigación. Estos planes ya no se comercializan.
- Plan **BÁSICO SANTA ROSA ESTE PLAN YA NO SE COMERCIALIZA 8 ASISTENCIAS TÉCNICAS** al interior de la vivienda en plomería y energía por un valor de 3.280 pesos mensuales a través de la factura de aguas. Este plan ya no se comercializa y a estos usuarios se les brinda un servicio en línea blanca o control de plagas para fidelizarlo.
- Plan **BÁSICO 2016 SOLO SE COMERCIALIZA EN SANTA ROSA TIENE 5 ASISTENCIAS TÉCNICAS** en Plomería o energía al interior de la vivienda por un valor de 3.990 pesos mensuales a través de la factura de servicios públicos y por fidelización se da un mantenimiento a un electrodoméstico o un control de plagas.

- Plan **ASIU VEHÍCULOS 7900 PESOS MENSUALES 4 EVENTOS POR AÑO** traslado de vehículo en zona urbana al taller más cercano o a la vivienda indicada

## Portafolio de asistencias

MÁS DE 100 DICIENTES TIPOS DE SERVICIOS

### Servicios:

#### EN PLOMERÍA Y FONTANERÍA

- Reparación de tuberías rotas. **(tubería pvc menor a 60 cm de exploración)**
- Reparación de llaves filtrando agua **(tubería de agua a presión potable)**
- Reparación de fugas de agua. **(menor a 60 cm de exploración sin acabado de obra blanca)**
- Reparación de sanitarios **(emboquilla miento todo lo relacionado con la funcionalidad)**
- solución de tuberías obstruidas. Lavamanos, ducha, sanitario, lavaplatos, lavadero, patio, terraza y lavadora. **(Solo intervención de sonda en tubería de desagüe)**
- Reparación de lavaplatos, lavamanos, lavaderos.
- Reparación de duchas convencional o eléctrica. **(por filtración en la tubería) (revisión de acometida eléctrica aclaramos que el producto no se interviene)**
- Mantenimiento de vástagos mezclador ducha **(lubricación o remplazo según diagnóstico del técnico y si es suministrado por el usuario)**
- Solución temporal en agua stop sanitario **(se lubrica, ajusta o se remplaza según diagnóstico del técnico y si es suministrado por el usuario)**
- Cambio acoflex entrada de agua calentador **(este repuesto solo se remplaza según diagnóstico del técnico y si es suministrado por el usuario)**
- Cambio acoflex lavamanos **(este repuesto solo se remplaza según diagnóstico del técnico y si es suministrado por el usuario)**
- Cambio de asientos grival o gricol con empaques **(este repuesto solo se remplaza según diagnóstico del técnico y si es suministrado por el usuario)**
- Cambio de árbol de entrada **(este repuesto solo se remplaza según diagnóstico del técnico y si es suministrado por el usuario)**
- Cambio de árbol de salida grival. **(este repuesto solo se remplaza según diagnóstico del técnico y si es suministrado por el usuario)**
- Cambio de desagüe lavamanos **(este repuesto solo se remplaza según diagnóstico del técnico y si es suministrado por el usuario)**
- Cambio de desagüe lavaplatos **(este repuesto solo se remplaza según diagnóstico del técnico y si es suministrado por el usuario)**
- Cambio de llave de paso **(este repuesto solo se remplaza según diagnóstico del técnico y si es suministrado por el usuario)**

- Cambio de mezclador ducha rompiendo sin tapar (menor a 60 cm de exploración sin acabado de obra blanca)
- Cambio de rejillas (este repuesto solo se reemplaza según diagnóstico del técnico y si es suministrado por el usuario)
- Cambio de sanitario completo (este repuesto solo se reemplaza según diagnóstico del técnico y si es suministrado por el usuario)
- Cambio de tubería aguas residuales (este repuesto solo se reemplaza según diagnóstico del técnico y si es suministrado por el usuario)
- Cambio de tubería de agua potable incrustada (menor a 60 cm de exploración sin acabado de obra blanca)
- Cambio de tubería de agua potable sobre puesta (menor a 60 cm de exploración sin acabado de obra blanca)
- Cambio de tubería galvanizada por PVC (este repuesto solo se reemplaza según diagnóstico del técnico y si es suministrado por el usuario)
- Cambio de tubo desagüe residual (este repuesto solo se reemplaza según diagnóstico del técnico y si es suministrado por el usuario)
- Cambio desagüe completo con silicona lavamanos (este repuesto solo se reemplaza según diagnóstico del técnico y si es suministrado por el usuario)
- Cambio ducha (este repuesto solo se reemplaza según diagnóstico del técnico y si es suministrado por el usuario)
- Cambio empaque a sifón desagüe triturador lavaplatos (este repuesto solo se reemplaza según diagnóstico del técnico y si es suministrado por el usuario)
- Cambio empaque llave lavaplatos (empaques siliconados de 1/2")
- Cambio válvula fluid máster (este repuesto solo se reemplaza según diagnóstico del técnico y si es suministrado por el usuario)
- Cambio empaques mezclador lavamanos (empaques siliconados de 1/2")
- Cambio llave terminal por mezclador lavaplatos (este repuesto solo se reemplaza según diagnóstico del técnico y si es suministrado por el usuario)
- Cambio llave terminal lavadero (este repuesto solo se reemplaza según diagnóstico del técnico y si es suministrado por el usuario).
- Cambio manija tanque sanitario (este repuesto solo se reemplaza según diagnóstico del técnico y si es suministrado por el usuario)
- Cambio mezclador ducha (menor a 60 cm de exploración sin acabado de obra blanca)
- Cambio poma de izquierda a derecha mezclador lavaplatos (este repuesto solo se reemplaza según diagnóstico del técnico y si es suministrado por el usuario)
- Cambio sifón completo desagüe lavaplatos (este repuesto solo se reemplaza según diagnóstico del técnico y si es suministrado por el usuario).
- Cambio de tornillo para sanitario (este repuesto solo se reemplaza según diagnóstico del técnico y si es suministrado por el usuario).
- Desmontar sanitario para emboquillar se sumista sementó blanco (este repuesto solo se reemplaza según diagnóstico del técnico y si es suministrado por el usuario)

- Filtración de bajante ( este repuesto solo se remplaza según diagnóstico del técnico y si es suministrado por el usuario)
- Filtración de lavamanos ( filtración en llave terminal, desagüe y suministro de agua si se determina repuestos o accesorios y deben ser suministrados por el usuario)
- Filtración en lavaplatos (filtración en llave terminal, desagüe y suministro de agua si se determina repuestos o accesorios y deben ser suministrados por el usuario)
- Filtración en llave de ducha (directa en la llave o mascador, y si se determina repuestos o accesorios y deben ser suministrados por el usuario)
- Filtración en llave de lavadero (directa en la llave y se y si se determina repuestos o accesorios y deben ser suministrados por el usuario)
- Filtración en sanitario ( filtración por suministros de agua o ajuste de tornillos si requiere remplazo lo suministra la empresa por pares)
- Filtración lavamanos (filtración por suministro de agua, si se determina reparación van por cuenta del usuario)
- Instalación de bomba fluid master (Solo instalación y debe ser suministrado por el usuario siempre con diagnóstico previo para la solicitud)
- Instalación de mezclador de lavaplatos (Solo instalación y debe ser suministrado por el usuario siempre con diagnóstico previo para la solicitud)
- Instalación de regadera (Solo instalación y debe ser suministrado por el usuario siempre con diagnóstico previo para la solicitud)
- Instalación empaque mono control (Solo si lo determina el técnico para dar solución, suministrado por la empresa)
- Instalación llave de ducha. (Solo instalación y debe ser suministrado por el usuario siempre con diagnóstico previo para la solicitud)
- Instalación llave de lavaplatos (Solo instalación y debe ser suministrado por el usuario siempre con diagnóstico previo para la solicitud)
- Instalación llave lavamanos (Solo instalación y debe ser suministrado por el usuario siempre con diagnóstico previo para la solicitud)
- Instalación llave para lavamanos (Solo instalación y debe ser suministrado por el usuario siempre con diagnóstico previo para la solicitud)
- Instalación llave para lavaplatos (Solo instalación y debe ser suministrado por el usuario siempre con diagnóstico previo para la solicitud)
- Instalación mezclador lavamanos de 4 pulgadas y 8 pulgadas (Solo instalación y debe ser suministrado por el usuario siempre con diagnóstico previo para la solicitud)
- Instalación sifón de lavadero (Solo instalación y debe ser suministrado por el usuario siempre con diagnóstico previo para la solicitud)
- Instalación válvula sanitario doble descarga (Solo instalación y debe ser suministrado por el usuario siempre con diagnóstico previo para la solicitud)
- Mantenimiento de vástagos mezclador ducha (Se hace diagnóstico y se determina cambio o lubricación de los vástagos, repuesto suministrado por el usuario)

- Sondeo con k 39 **(Solo para desagües de la vivienda)**

### **EN ELECTRICIDAD**

- Solución de cortos circuitos. **(Cortos circuitos ordinarios que no requieran una reparación mayor a dos horas, posterior se convierte en servicio especializado)**
- Revisión de instalaciones eléctricas. **(Solo se revisan tres puntos a no sr que sea una fuga eléctrica)**
- Reparación de fugas de energía y descargas eléctricas. **(Se deben revisar todos los puntos para encontrar la fuga)**
- Revisión y Reparación de instalaciones de toma corriente, switches. **(Se repara si es posible o se instala siendo suministrado por el usuario, máximo tres)**
- Revisión y cambio de plafones **(Se repara si es posible o se instala siendo suministrado por el usuario, máximo tres)**
- Bombillos no encienden **(Revisión hasta tres puntos, reparación o cambio siendo suministrado el repuesto por el usuario)**
- Cable sueltos **(Solo adecuación, canaletas deben ser suministradas por usuario)**
- Cambio de aplique de lámpara bomba **(Solo cambio)**
- Cambio de balasta **(solo cambio)**
- Cambio de cableado eléctrico **( Solo adecuación, canaletas deben ser suministradas por usuario)**
- Cambio de Interruptor **(Se repara si es posible o se instala siendo suministrado por el usuario, máximo tres)**
- Cambio de interruptor conmutable **(Se repara si es posible o se instala siendo suministrado por el usuario, máximo tres)**
- Cambio de Plafón **(Se repara si es posible o se instala siendo suministrado por el usuario, máximo tres)**
- Cambio de tomas **(Se repara si es posible o se instala siendo suministrado por el usuario, máximo tres)**
- Ducha Energizada **(Solo diagnóstico, no se repara producto)**
- instalación de ducha eléctrica dependiendo la distancia **(Acometida cumpliendo normatividad no mayor a un metro)**
- Instalación de interruptor, tomas. **(Se repara si es posible o se instala siendo suministrado por el usuario, máximo tres)**
- Puerta Energizada **(Solo diagnóstico, no se repara producto)**
- Revisión caja de tacos **(Solo diagnóstico, no se repara producto)**
- Revisión de Ducha Eléctrica **(Acometida cumpliendo normatividad no mayor a un metro)**
- Revisión de Tomacorrientes. **(Solo diagnóstico, no se repara producto)**



- Revisión general de Energía **(Solo se revisan tres puntos a no ser que sea una fuga eléctrica)**
- Taco Chispeando **(Solo diagnóstico, no se repara producto)**

### **NEVERA**

- Instalación ventilador congelador **(Solo instalación de repuesto, solicitado por técnico y suministrado por usuario)**
- Instalación de relay **(Solo instalación de repuesto, solicitado por técnico y suministrado por usuario)**
- Instalación de resistencia de descongelación con bimetálico **(Solo instalación de repuesto, solicitado por técnico y suministrado por usuario)**
- Instalación de térmico **(Solo instalación de repuesto, solicitado por técnico y suministrado por usuario)**
- Cambio de bimetálico (termostato) **(Solo instalación de repuesto, solicitado por técnico y suministrado por usuario)**
- Cambio control de temperatura **(Solo instalación de repuesto, solicitado por técnico y suministrado por usuario)**
- Cambio de Socket de bombillo **(Solo instalación de repuesto, solicitado por técnico y suministrado por usuario)**
- Arreglo bandeja de descongelación de evaporación de agua **(Solo se diagnostica y se pide para cambio)**
- Cambio de temporizador **(Solo instalación de repuesto, solicitado por técnico y suministrado por usuario)**

### **ESTUFA**

- Cambio de bujías de encendido eléctrico **(unidad bujía) de 1 a 4 bujías (Solo instalación de repuesto, solicitado por técnico y suministrado por usuario)**
- Instalación manguera de gas **(Solo instalación de repuesto, solicitado por técnico y suministrado por usuario)**
- Revisión de escape de energía de estufa eléctrica **(Solo diagnóstico)**
- Instalación de válvula de seguridad de paso de gas **(Solo instalación de repuesto, solicitado por técnico y suministrado por usuario)**
- Cambio de cables de sistema eléctrico estufa **(Solo instalación de repuesto, solicitado por técnico y suministrado por usuario)**
- Cambio de inyectores **(Solo instalación de repuesto, solicitado por técnico y suministrado por usuario)**
- Sincronización de paso de aire **(Solo diagnóstico y reparación si es viable)**

- Cambio de quemadores estufa industrial unidad **(Solo instalación de repuesto, solicitado por técnico y suministrado por usuario)**
- Cambio de quemadores estufa domestica unidad **(Solo instalación de repuesto, solicitado por técnico y suministrado por usuario)**
- Cambio de válvula paso de gas **(Solo instalación de repuesto, solicitado por técnico y suministrado por usuario)**
- Cambio de switch de encendido eléctrico **(Solo instalación de repuesto, solicitado por técnico y suministrado por usuario)**
- Cambio de catenarios encendido **(Solo instalación de repuesto, solicitado por técnico y suministrado por usuario)**
- Cambio de interruptor eléctrica **(Solo instalación de repuesto, solicitado por técnico y suministrado por usuario)**
- Cambio de perillas **(Solo instalación de repuesto, solicitado por técnico y suministrado por usuario)**

#### **CALENTADORES**

- Cambio de bujías de encendido **(Solo instalación de repuesto, solicitado por técnico y suministrado por usuario)**
- Ajuste de carcasa **(Solo diagnóstico, se ajusta mas no se repara)**
- Cambio de caja distribuidora eléctrica para calentador **(Solo instalación de repuesto, solicitado por técnico y suministrado por usuario)**
- Cambio de serpentín **(Solo instalación de repuesto, solicitado por técnico y suministrado por usuario)**
- Cambio de electroválvula paso de gas **(Solo instalación de repuesto, solicitado por técnico y suministrado por usuario)**
- Cambio de membrana válvula de agua **(Solo instalación de repuesto, solicitado por técnico y suministrado por usuario)**
- Cambio de cheque válvula **(Solo instalación de repuesto, solicitado por técnico y suministrado por usuario)**
- Cambio de llave de drenaje de calentador de acumulación **(Solo instalación de repuesto, solicitado por técnico y suministrado por usuario)**
- Cambio de válvula de seguridad de paso de gas **(Solo instalación de repuesto, solicitado por técnico y suministrado por usuario)**
- Cambio de termostato **(Solo instalación de repuesto, solicitado por técnico y suministrado por usuario)**
- Cambio de diafragma **(Solo instalación de repuesto, solicitado por técnico y suministrado por usuario)**

- Cambio de inyectores de flauta **(Solo instalación de repuesto, solicitado por técnico y suministrado por usuario)**
- Cambio de regulador de paso de gas **(Solo instalación de repuesto, solicitado por técnico y suministrado por usuario)**
- Cambio de caja de baterías **(Solo instalación de repuesto, solicitado por técnico y suministrado por usuario)**

### **MICROONDAS**

- Cambio de tarjeta digital **(Solo instalación de repuesto, solicitado por técnico y suministrado por usuario)**
- Cambio de expulsor de puerta **(Solo instalación de repuesto, solicitado por técnico y suministrado por usuario)**
- Cambio cable de poder **(Solo instalación de repuesto, solicitado por técnico y suministrado por usuario)**
- Cambio de fusible sistema eléctrico **(Solo instalación de repuesto, solicitado por técnico y suministrado por usuario)**
- Cambio de guía ondas **(Solo instalación de repuesto, solicitado por técnico y suministrado por usuario)**
- Cambio de magnetrón **(Solo instalación de repuesto, solicitado por técnico y suministrado por usuario)**
- Cambio de ventilador **(Solo instalación de repuesto, solicitado por técnico y suministrado por usuario)**
- Cambio de motor giratorio **(Solo instalación de repuesto, solicitado por técnico y suministrado por usuario)**
- Cambio de capacitor **(Solo instalación de repuesto, solicitado por técnico y suministrado por usuario)**

### **HORNO ELECTRICO**

- cambio de resistencias **(Solo instalación de repuesto, solicitado por técnico y suministrado por usuario)**
- cambio de Socket de bombillo **(Solo instalación de repuesto, solicitado por técnico y suministrado por usuario)**
- cambio de termostato **(Solo instalación de repuesto, solicitado por técnico y suministrado por usuario)**
- cambio de bujía de encendido eléctrico **(Solo instalación de repuesto, solicitado por técnico y suministrado por usuario)**
- ajuste de puerta **(Solo se diagnostica o se pide para cambio)**

- cambio cable de poder **(Solo instalación de repuesto, solicitado por técnico y suministrado por usuario)**
- cambio de interruptor i315 **(Solo instalación de repuesto, solicitado por técnico y suministrado por usuario)**
- cambio de perillas **(Solo instalación de repuesto, solicitado por técnico y suministrado por usuario)**
- cambio de selector **(Solo instalación de repuesto, solicitado por técnico y suministrado por usuario)**

### **HORNO A GAS**

- Cambio de válvula de gas **(Solo instalación de repuesto, solicitado por técnico y suministrado por usuario)**
- Cambio de bujía de encendido eléctrico **(Solo instalación de repuesto, solicitado por técnico y suministrado por usuario)**
- Cambio switch de encendido **(Solo instalación de repuesto, solicitado por técnico y suministrado por usuario)**
- Cambio termostato **(Solo instalación de repuesto, solicitado por técnico y suministrado por usuario)**
- Cambio de inyector paso de gas **(Solo instalación de repuesto, solicitado por técnico y suministrado por usuario)**
- Sincronización de paso de aire **(Solo instalación de repuesto, solicitado por técnico y suministrado por usuario)**
- Ajuste de puerta **(Solo se diagnostica o se pide para cambio)**
- Cambio cable de poder **(Solo instalación de repuesto, solicitado por técnico y suministrado por usuario)**
- Cambio de Socket de bombillo **(Solo instalación de repuesto, solicitado por técnico y suministrado por usuario)**
- Cambio de electroimán **(Solo instalación de repuesto, solicitado por técnico y suministrado por usuario)**
- Cambio de válvula de seguridad **(Solo instalación de repuesto, solicitado por técnico y suministrado por usuario)**
- Cambio de selector **(Solo instalación de repuesto, solicitado por técnico y suministrado por usuario)**

## INSUMOS APORTADOS POR LA EMPRESA

### **Materiales que cubre la empresa: PLOMERIAS**

La empresa suministra en plomería hasta un metro de tubería y todos los accesorios de ½” en PVC y CPVC actualizar

- UNIONES
- SEMICODOS
- Codos
- T's
- ADAPTADORES HEMBRA
- ADAPTADOR MACHO
- , CINTA
- TEFLÓN,
- SILICONA,
- SOLDADURA PARA PVC Y CPVC
- TAPÓN LISO
- TAPÓN ROSCADO
- SILICONA
- UNIONES RÁPIDAS
- UNIONES
- PEGANTES PVC
- PEGANTE CPVC
- TORNILLO SANITARIO
- REDUCCIÓN DE ¾ A ½
- ADAPTADOR MACHO CPVC
- T CPVC
- EMPAQUE SEMICONICO DE ½

- EMPAQUE MONOCONTROL
- EMPAQUE 3/8 GRICOL
- EMPAQUE DESAGÜE LAVAMANOS
- EMPAQUE GRICOL PLANO
- Empaques siliconados
- EMPAQUE PLANO
- EMPAQUE DE ½ CONICO DUCHA Y TODO tipo de empaques.

### **Materiales suministrados por la empresa en electricidad**

La empresa suministra en electricidad lo que se requiera para la ejecución de una revisión o reparación como las herramientas necesarias e idóneas para un buen diagnóstico,

- CINTA AISLANTE DE COLORES,
- TRAMOS DE ALAMBRE PARA REALIZAR EMPALMES

### **Insumos aportados por la empresa en control de plagas**

### **Ficha Técnica**

- INGREDIENTE ACTIVO: Alfacipermetrina.
- FORMULACIÓN: Suspensión concentrada.
- Amplio espectro.
- MODO DE ACCIÓN: Contacto e ingestión

### **Descripción del producto**

**Fendona®** es el tratamiento para pulverización de primera elección para plagas de insectos. Se trata de un insecticida residual de alta eficacia con un amplio espectro de acción contra una gran variedad de plagas de insectos. Su uso es adecuado en casas y su entorno, en instalaciones públicas como hospitales, colegios, restaurantes o bares y en el sector alimentario y de bebidas.

### **Resultados inmediatos**

**Fendona®** es económico en cuanto a uso, pero a la vez posee una eficacia superior. Ofrece resultados inmediatos con insectos: estos muestran indicios de sensibilización pasados 5 minutos, caída completa tras 30 minutos y muerte a las 24 horas.

### **Efecto muy duradero**

Su avanzada formulación en suspensión concentrada proporciona una distribución homogénea, y los restos del spray puede permanecer activo hasta 12 semanas incluso en superficies porosas difíciles.

### **Fácil de utilizar**

**Fendona®** se presenta con una cámara de medición integrada para una aplicación fácil y precisa. Es inodora, no mancha y es muy poco tóxica para humanos y mamíferos; resulta ideal para casos delicados.

### **Principio activo**

**Fendona®** contiene el principio activo alfacipermetrina, soluble en grasa, lo cual garantiza una excelente absorción.

Los piretroides sintéticos bloquean los canales de sodio neuronales, hecho que lleva a la hiperexcitación y a movimientos desordenados seguidos por la muerte del insecto.

### CATEGORIAS DE URGENCIAS SEGÚN ESPECIALIDAD

Por medio de los siguientes criterios técnicos se categorizaron las urgencias por cada especialidad dependiendo del grado de urgencias que se presente en el predio. Indicando que las urgencias van categorizadas de 1 a 3 donde la 1 es la más prioritaria.

PARA TODOS LOS CASOS EL PROTOCOLO SE DEBERÁ REALIZAR DE LA MISMA MANERA:

Señor o señora ----- no se preocupe que asistencia universal esta para solucionar todos sus inconvenientes, voy a realizar un cuestionario para categorizar su urgencia y poderle programar el servicio.

#### ELECTRICIDAD

Preguntas de rutina para identificar el tipo de urgencia:

##### TIPO 1:

- ¿Hay pérdida total de suministro eléctrico en la vivienda?
- humo, fuego o chispas en: Electrodoméstico, Tomacorriente, plafón e interruptor
- Explosión en la caja de distribución “tacos o breakers”)

Esta urgencia debe atenderse en el mismo día un rango menos de una hora contadas partir del momento de la solicitud del servicio.

##### TIPO 2:

- ¿Corto eléctrico sin afectar suministro eléctrico en la vivienda?
- ¿Detecta presencia de humo, fuego o chispas en, tomacorriente, interruptor o plafón?

Esta urgencia debe atenderse en el mismo día en un rango menos a 3 horas contadas a partir del momento de la solicitud.

##### TIPO 3:

- ¿suministro eléctrico parcial en la vivienda?
- ¿No hay corto, explosión, fuego o manchas negras alrededor de interruptores, o Tomacorrientes?
- ¿Hay Pérdida de suministro eléctrico en habitación o sector de la vivienda?

Esta urgencia está atada a la disponibilidad técnica del día, teniendo dicha disponibilidad se podría prestar en el mismo día en un rango menor a 5 horas de lo contrario se prestaría como primer servicio al día siguiente.



## PLOMERIA

### TIPO 1:

- ¿tuvo que cerrar la llave de paso?  
¿Ruptura o avería en tubería o grifería interna de la vivienda?
- Taponamiento de sanitario el único de la vivienda

Esta urgencia debe atenderse en el mismo día en un rango menor a 1 hora contada a partir del momento de la solicitud. Si

### RECOMENDACIÓN PARA EL USUARIO:

Si en el momento de la ejecución el técnico detecta que tiene un sanitario alternativo que esté en condiciones aptas para usarse no se cataloga como urgencia y genera un pago por multa de \$10.000).

### TIPO 2:

- Filtración constante en grifos o tubería, goteo constante que requiera cerrar la llave de paso en el predio,
- humedad detectada en paredes o pisos cercanos a las tuberías de agua a presión que broten agua constante y requiera cerrar la llave de paso principal.
- Filtración en el tanque de sanitario,
- Tanque de sanitario que no para de llenar,
- Humedad con brote de agua al lado de alguna Tubería de agua a presión).

Esta urgencia debe atenderse en el mismo día en un rango menor a 3 horas contadas a partir en el momento de la solicitud.

TIPO 3: Filtración o goteo leve en tubería de agua a presión que no requiera cerrar la llave de paso,

- Daño en repuestos del sanitario el cual pueda dar espera cerrando la llave de paso y teniendo un sanitario alternativo.
- Goteo en el mezclador del lavaplatos no contante o sea que cada goteo sobrepase del minuto en adelante,
- Llave dura para cerrar y que quede con goteo leve,
- Daño en repuesto de sanitario siempre y cuando no tengan llave de paso en el mismo),

Esta urgencia está atada a la disponibilidad técnica del día, teniendo dicha disponibilidad se podría prestar en el mismo día en un rango menor a 5 horas de lo contrario se prestaría como primer servicio al día siguiente.

## LINEA BLANCA

### TIPO 1:

- Presencia de corto eléctrico/explosión en estufa, o detección de olor a gas natural o propano en la vivienda,
- Daño total en la nevera donde deje de funcionar y comience a descongelar.
- **Estufa presenta explosión o corto y genera chispas o presencia de fuego,**
- **Explosión o corto en la nevera donde deje de funcionar y comience a descongelar),**

Esta urgencia debe atenderse en el mismo día en un rango menor a 1 hora contada a partir del momento de la solicitud.

**TIPO 2:** Daño o ruidos extraños en la nevera pero sin afectar su funcionamiento total y tengan que desconectarla del suministro eléctrico,

- Ruidos fuertes o presencia de humo en lavadora,
- Calentador o estufa que no afecten su funcionamiento pero que requieran desconectarse del suministro eléctrico,
- **Lavadora botando humo o con ruidos muy fuertes y tenga que ser desconectada, explosión en calentador o estufa, ruidos fuertes o presencia de humo en nevera que requieran su desconexión),**

Esta urgencia debe de atenderse en el mismo día en un rango menos a 3 horas contadas a partir del momento de la solicitud.

**TIPO 3:** Solo en caso de que la lavadora deje de funcionar en determinado momento sin presencia de daño alguno o calentador eléctrico/gas.

**Lavadora para de funcionar sin razón alguna o el calentador),**

Esta urgencia está atada a la disponibilidad técnica del día, teniendo dicha disponibilidad se podría prestar en el mismo día en un rango menor a 5 horas de lo contrario se prestaría como primer servicio al día siguiente

## Descripción de los mantenimientos en línea blanca

### **Mantenimiento preventivo para lavadora**

Primero se realiza un diagnóstico para determinar que el producto no tenga ningún tipo de fallas, se procede a quitar todas las cubiertas dependiendo del tipo de lavadora, se quitan los filtros de agua, se destapan y limpian las mangueras, se limpia la manguera de drenaje para que no presente obstrucciones, se limpia el dispensador de polvo para lavar, se extrae la tina y el tambor y se les realiza la limpieza necesaria, se verifican las conexiones eléctricas, si la lavadora es digital se revisa el estado de las tarjetas, se revisa la nivelación de la lavadora para que no presente ruidos al lavar, se pone a funcionar en lavado después del mantenimiento para verificar que todo quede funcionando correctamente.

### **Mantenimiento preventivo para nevera NO-FROST**

Primero se revisa la acometida eléctrica para verificar que este alimentando al producto con los niveles adecuados y que cumplan normatividad, se quitan todas las cubiertas y cajones para proceder a limpiarlos, se revisan los sellos magnéticos de la nevera en busca de fugas de aire, se revisan todos los conductos y filtros para verificar su estado y proceder a limpiarlos, se revisa el sistema eléctrico interno de la nevera, se limpia el evaporador, se limpia la unidad condensadora, se conecta y se verifica su funcionamiento.

### **Control de plagas**

Nota: Muchas plagas se encuentran en la proximidad del habitad humano un lugar ideal para multiplicarse.

Si hay bastante calor y humedad, comida en abundancia escondites por doquier es la condición adecuada para la crianza.

Estas plagas son portadoras de enfermedades y microorganismos que representan un riesgo enorme para la salud, estos vectores están también adaptados que su reproducción es tan rápida que apenas podemos controlarlas.

### **RECOMENDACIONES**

Se debe acabar con los focos de reproducción, el control es de un 50 % nuestro y el otro 50 % de los usuarios

## **Ejecución control de plagas**

**Inspección:** Se realiza una inspección previa antes de realizar algún tipo de intervención, se revisa el predio en el cual se hará la aplicación, la cantidad de lugares donde se hará la aplicación, se calculan los metros cuadrados, se revisan los focos de infestación al igual que el nivel de infestación de los mismos.

**Aplicación:** Se hace la aplicación según el tipo de vectores voladores y rastreros identificados, se tiene en cuenta el tipo de insumo aplicado y la dosis.

**Estrategias de control:** Se dan las recomendaciones, estrategias de control e implementaciones (Antes, durante y después.)

## **Ejecución de mantenimiento externo en computador**

- Se verifica el estado y funcionamiento del computador en presencia del usuario se le solicita que sea el que lo pruebe antes de la ejecución del mantenimiento y luego lo apague.
- Se desconectan todos los cables de la torre y el monitor.
- Se verifica si el computador tiene sello de garantía se le pregunta al usuario si permite realizar el mantenimiento, teniendo en cuenta que si se rompe el sello pierde la garantía, de autorizar el procedimiento se hace firmar la carta de exoneración con la información dada previamente al usuario.
- Se destapa el gabinete de la torre y se desconectan ductos de ventilación si es necesario.
- Se bloquean los ventiladores y se eliminan todo el polvo con el soplador o blower.
- Se aplican los limpiadores de contactos en los circuitos electrónicos.
- Se tapa el gabinete y en la parte externa se aplica la silicona para limpiar y dar un acabado brillante y limpio.
- Se limpia el teclado con la brocha y se saca todo el polvo con el soplador.
- Se limpian todos los cables con silicona.
- Se aplican silicona y se limpian el monitor, mouse y teclado.
- Se conecta el computador y se enciende se le informa al usuario el procedimiento realizado y se solicita la verificación del completo funcionamiento.
- Se instala el sello de garantía ASIU y se hace firmar la orden de servicio.

### **Condiciones de uso en los planes de ASIU**

Los planes incluyen mano de obra al interior de la vivienda en **mantenimientos preventivos** de electrodomésticos de línea blanca y en **mantenimientos y reparaciones** en plomería y energía.

- En todos los planes los servicios se prestan en un término inferior a un año.
- Se prestan hasta (2 servicios) por mes en cualquiera de los planes.
- Se prestan más de dos servicios por mes con un pago de contado según la complejidad.
- Se prestan servicios adicionales a los del plan del cual se hizo acreedor con un pago de Contado según la complejidad.
- En servicios de plomería se revisan hasta dos puntos por orden de servicio siempre y cuando tengan relación, si son dos puntos de la misma especialidad pero no tienen relación serían dos órdenes de servicio distintas;
- En servicios de electricidad se revisan hasta tres puntos por orden de servicios siempre y cuando tengan relación, si son dos o tres puntos de la misma especialidad pero no tiene relación serían dos o tres órdenes de servicio.
- Se prestarán todas las urgencias (que estén definidas en el portafolio) independientemente de la cantidad de servicios que haya consumido la vivienda en el mes y serán descontadas de la totalidad de servicios según el plan.
- Los servicios que no estén en el portafolio o que tarden más de 2 horas son catalogados Como servicios especializados y tienen un pago de contado según la especialidad.
- Para los mantenimientos en electrodomésticos de línea blanca, se realiza un diagnóstico para verificar que el electrodoméstico esté funcionando y proceder con la limpieza, si el electrodoméstico presenta alguna falla el servicio se convertirá en un diagnostico que tendrá un pago de contado.
- Asistencia universal no se hace responsable de los dineros entregados a los técnicos, diferentes a los pagos generados por el tipo de servicio, tampoco se hace responsable por repuestos entregados que no estén autorizados por la empresa.

- El pc deberá ser apagarlo en presencia del técnico para iniciar el mantenimiento, el usuario debe de recibir el equipo prendido, con un estique institucional para garantizar que no sea destapado por el usuario.
- Asistencia de grúa para carro en el área urbana, hasta 4 eventos por año. el vehículo se entregara en casa del usuario o en el taller más cercano.
- Cada mantenimiento tendrá un mes de garantía si pasado este tiempo el usuario no manifiesta una anomalía se dará por responsabilidad del usuario la falla,
- Las garantías de las reparaciones en electrodomésticos de línea blanca las determina el técnico y quedara escrito en la orden de servicio
- Las garantías se cubren si la falla tiene relación con la última intervención.
- Asistencia universal brinda garantía en todos los mantenimientos en donde se cumplan los protocolos descritos en este texto de lo demás queda exonerado de todo responsabilidad.

## CONCEPTO

Los servicios ofrecidos por **ASIU** asistencia universal se enmarcaran dentro de la normatividad vigente en Colombia, política de Colombia, cumplimiento postulados de índole constitucional y legal como la constitución política de Colombia, la ley 142 de 1994, el decreto 828 de 2007 de la presidencia de la república, los conceptos SSPD –OJ-2006-000-180,2009 -784, SSPD-OJ-2009-491 y otros más de la superintendencia de servicios públicos domiciliarios. Dicha normatividad y en especial el decreto antes citado y los conceptos de la supe servicios se han pronunciado sobre la legalidad de realizar otros cobros diferentes en las facturas de servicios públicos. También. Se estableció la legalidad de dichos cobros en la sentencia del tres (3) de marzo de dos mil cinco (2005) del concejo de estado sala del *a contesioso* administrativo, sección quinta, radicado 25000232600020040186801 acción de cumplimiento consejera ponente demandado condesa S.A.E.S.P.

Frente al cobro a efectuar a los usuarios de los servicios ofrecidos asistencia universal es pertinente anotar que tanto los propietarios como los arrendatarios de un inmueble pueden suscribirse a los programas asistenciales que ofrece nuestra empresa sin ningún impedimento legal pues es la misma ley la que los autoriza, pues así se desprende de la lectura del decreto 828 de 2007 de la presidencia de la república que además de consagrar la posibilidad de realizar el cobro en las facturas de servicios públicos establece que la afiliación también la puede hacer un arrendatario, observemos.

Artículo 1º modificarse el artículo 8 del decreto 2223 de 1996, el cual quedar así:

Artículo 8 de los cobros no autorizados. Las empresas que presten servicios públicos domiciliarios, únicamente podrán cobrar tarifas por concepto de la prestación de dichos servicios y de aquellos de que trata la ley 142 de 1994, en este último evento, previa celebración de convenios con este propósito

En consecuencia, las empresas de servicios públicos solo podrán cobrar valores que correspondan a la prestación de mencionados servicios **salvo que cuenten con la autorización expresa del usuario** (resaltado no original).

“artículo 14 definiciones.

14.13. Usuario persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario del inmueble en donde este se presta, o como receptor del servicio a este último usuario se denomina como consumidor

## CONCEPTO

PARA HABLAR SOBRE PORQUE PODEMOS TENER CLÁUSULA DE PERMANENCIA



## **LEY 142**

Frente al cobro a efectuar a los usuarios de los servicios ofrecidos asiu Ltda. es pertinente anotar que tanto los propietarios como arrendatarios de un inmueble, pueden suscribirse a los programas asistenciales que ofrece nuestra empresa, sin ningún impedimento legal, pues es la misma ley la que los autoriza, pues así se desprende de la lectura del decreto 828 de 2007 de la presidencia de la república, que además de consagrar la posibilidad de establecer el cobro en las facturas de los servicios públicos, establece que la afiliación también la puede hacer un arrendatario cualquier persona mayor de edad que habite en la vivienda y sea usuario de los servicios públicos.

Ahora, por usuario se debe entender toda persona que se beneficia del servicio público que pueda ser propietario, arrendatario, receptor directo del mismo o cualquiera de estos que resida en la vivienda, con fundamento en lo prescrito 14 de la ley 142 de 1994 que define:

### **ARTICULO 14 DEFINICIONES.**

14.33 usuario. Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario del inmueble donde se se te presenta, o como receptor directo del servicio. A este usuario se denomina también consumidor.

### **ARTÍCULO 41 DE LA LEY 1480 DE 2011**

Con fundamento en lo prescrito en el artículo define:

En caso de retiro anticipado el suscriptor deberá reconocer a cootrasoc el valor proporcional a la terminación del contrato en caso de ser suscriptor, inquilino o residente de la vivienda y se valla a trasladar puede trasladar el servicio.

### **LEY 1480 DE 2011**

Artículo 49 (sic) contratos especiales. En los en los contratos celebrados a distancia, telefónicamente, por medios electrónicos o similares, el producto deberá dejar prueba de la aceptación del adherente a las condiciones legalmente.

Los contratos celebrados por esta vía producirán todos los efectos previstos por el orden jurídico, cuando concurren el consentimiento y los demás requisitos necesarios para su validez.