

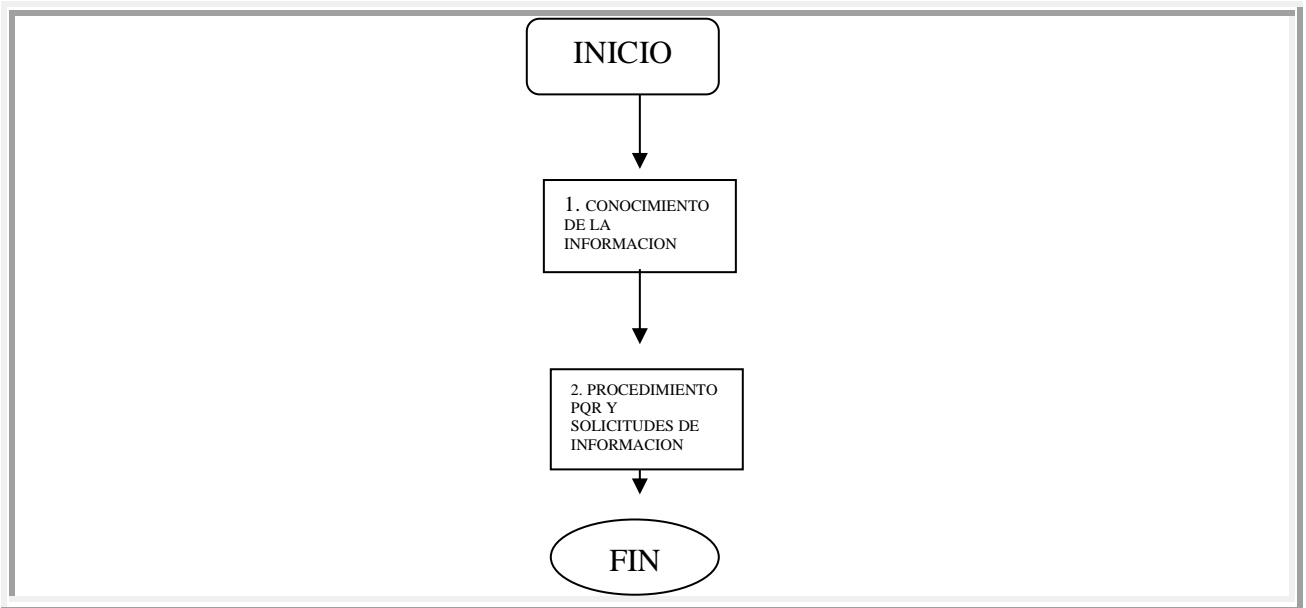
GASES DEL SUR DE COLOMBIA E.S.P S.A

DIVISION ADMINSTRATIVA COMERCIAL Y TECNICA

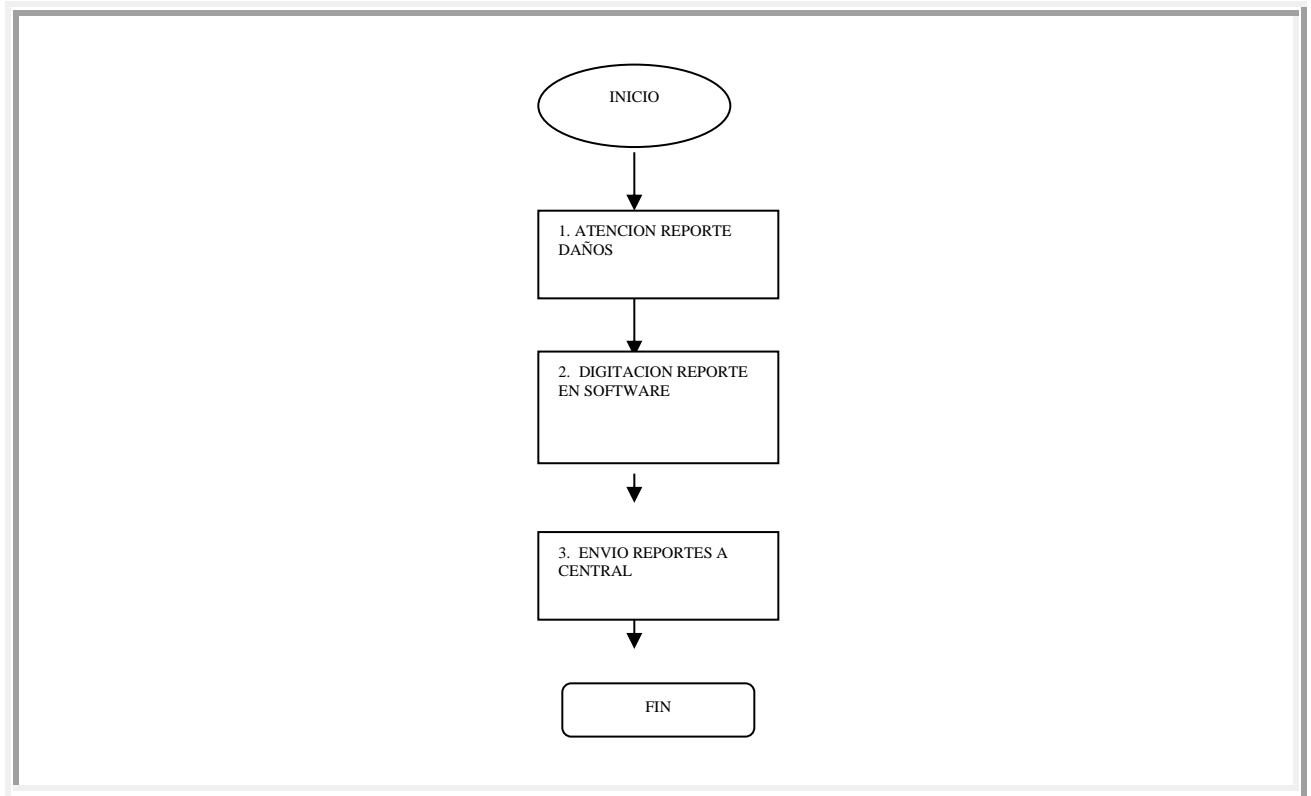
ATENCIÓN AL CLIENTE

- **Solicitud de Información**
- **Atención Reporte de daños**
- **Reclamo Verbal**
- **Reclamo Por Escrito**
- **Reclamo Por Cobro de Medidor**
- **Reclamo Por Deuda Anterior**
- **Reclamo Por Cambio de Estrato**
- **Derecho de Petición**
- **Congelación del Servicio**
- **Activación del Servicio**
- **Suspensión del Servicio**
- **Matriculas Nuevas**
- **Matriculas Nuevas Por Independización del Servicio**
- **Matriculas Nuevas Por Usuarios Matriculados Por Fraude**
 - **Matricula Provisional Temporal**
 - **Matricula Provisional Medible**
 - **Realización de Campañas**
 - **Cambio de Uso**
 - **Reclamos por Soluciones Directas**
 - **Reclamos Por Lecturas Equivocadas**
 - **Relación de Oficios**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		SOLICITUD DE INFORMACION
No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
<p>1. OBJETIVO: Orientar al usuario frente a la pregunta formulada para una mejor atención</p> <p>2. ALCANCE Que el usuario conozca que por medio de la Línea 018000 existe gente capacitada para aclarar cualquier duda que tengan en cuanto a la Empresa.</p> <p>3. DEFINICIONES</p>		
2	Las operadoras	<p>4.1 CONOCIMIENTO DE LA INFORMACIÓN</p> <p>En cuanto a la información de Cartera, por medio de la persona que se encuentra en ventanilla averiguamos que procedimientos existen para abonar y financiar todo lo relacionado con los medidores, por medio de los ingenieros encargados nos dieron la información necesaria a saber al respecto; para saber en donde se cancelan las facturas, la Coordinadora de facturación nos informa cada que se hace una modificación en que banco se pueden cancelar las facturas sin ningún problema; en cuanto al tema de las facturas, toda la empresa sabe que los encargados son los contratistas de Correo Electrónico y que debe esperar a que la factura le llegue a la vivienda ya que eso no se factura en la oficina, y así sucesivamente toda la información necesaria.</p>
3	Las operadoras	<p>4.2 PROCEDIMIENTO P.Q.R. Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN</p> <p>El usuario se comunica con nosotros por medio de la línea 018000 y nos formula la inquietud, que en que banco pueden cancelar la factura, que la factura ya se le venció entonces se le dice que tiene que venir a la ventanilla a colocarle sello para cancelar, o también que como puede hacer para matricularse a GASES DEL SUR DE COLOMBIA E.S.P S.A, o en cuestión de medidores, sí es de un recibo y ya vino hacer el reclamo por ventanilla y hasta el momento no le ha llegado la factura, entonces se le toman los datos correspondientes en una planilla, y Luego de ser recopilados se envían por Intranet al Ing. interventor Proceso Entrega de Facturación para que se dispongan a entregar la factura al usuario.</p>



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		ATENCION REPORTE DE DAÑOS
No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
<p>1. OBJETIVO: Suministrarle información al usuario y darle un rápido procedimiento al reporte presentado</p> <p>2. ALCANCE: Se recepciona el daño y se le da trámite hasta que son enviados a la oficina Central para que allá el formato para que el operario correspondiente se dirija al lugar del daño y lo solucione</p> <p>3. DEFINICIONES a través de un Software especial para el Call Center, en donde se manejan una serie de programas para las "Campañas" actividad que se desarrolla a diario en esta sección. Campañas Es una clase de encuesta que se le realiza a los usuarios para conocer su opinión sobre el servicio que presta la Empresa,</p>		
2	Operadoras Call Center y Operadoras	4.1 ATENCIÓN REPORTE DE DAÑOS Se recibe el reporte de daño dado por el usuario, se registran datos en planilla correspondiente según el daño, se informa al usuario el trámite del reporte.
3	Operadoras de Call Center	
4	Supervisora	4.3 ENVÍO DE REPORTES A LA CENTRAL Los reportes grabados en el sistema se relacionan por fecha, se convierten a Excel. se clasifican por sección y se graban en la carpeta de reportes. Una vez clasificados se envían por el Sistema de correo interno Lotus Note a las direcciones de reportes 018000953698, que incluye copia a la División Operaciones y División Técnica de Gas Natural



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			RECLAMO VERBAL
No.	RESPONSABLE	DEPENDENCIA	DESCRIPCIÓN
1	Usuario		Formula el reclamo verbal en Ventanilla
2	Recepción	P.Q.R.	Atiende al usuario y recibe el reclamo verbal, toma los datos en formato de P.Q.R. y en vía al analista
3	Analista	P.Q.R.	Recibe formato y realiza la programación para una visita de campo
4	Operario	P.Q.R.	Visita el terreno y entrega la información sobre lo que acontece en el sitio al analista
5	Analista		

MANUAL DE PQR



		P.Q.R	Revisa la información que le entrego el operario y si es igual pasa la información a la secretaria (6) y si es diferente la pasa al liquidador (9), para que realicen cada uno los trámites pertinentes
6	Secretaria	P.Q.R	Elabora factura, oficio, radica y envía a mensajería para que se entregue al usuario la decisión
7	Mensajería	P.Q.R	Se desplaza hasta la residencia del usuario y entrega factura y oficio al usuario y la copia la entrega a la secretaria.
8	Secretaria	P.Q.R	Recibe de la mensajería la copia del oficio con la firma de recibido por parte del usuario y la archiva.
9	Liquidador	P.Q.R.	Realiza la liquidación de acuerdo al análisis del analista y envía a la secretaria.
10	Secretaria	P.Q.R.	Elabora relación de las modificaciones de acuerdo a las especificaciones del liquidador y envía al coordinador
11	Coordinador	P.Q.R.	Revisa las planillas, el número de matrícula y el valor del reclamo y envía al interventor
12	Interventor	P.Q.R.	Firma la solicitud de modificación y envía a la secretaria
13	Secretaria	P.Q.R.	Radica y envía a Sistemas para su modificación
14	Sistemas	División de Sistemas	Digita las modificaciones en el sistema e imprime la factura con los cambios ya realizados y envía a la secretaria
15	Secretaria	P.Q.R.	Radica la factura y envía al funcionario de ventanilla
16	Funcionario de ventanilla	P.Q.R	Entrega el recibo modificado al usuario

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

RECLAMO VERBAL

CLIENTE

P. Q. R.

DIV. SISTEMAS

MANUAL DE PQR



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			RECLAMOS POR ESCRITO
No.	RESPONSABLE	DEPENDENCIA	DESCRIPCIÓN
1	Usuario		Formula el reclamo por escrito a la secretaria
2	Secretaria	P.Q. R	Atiende al usuario y recibe el reclamo por escrito, radica la solicitud y envía al coordinador
3	Coordinador	PQR	Distribuye las solicitudes al grupo de oficios.
4	Grupo de oficios	P.Q.R.	Identifica el reclamo y envía al operario a visita a terreno
5	Operario	P.Q.R.	Practica visita al terreno y entrega información al grupo de oficios coordinador
6	Grupo de oficios	P.Q.R	Ana liza la información suministrada por los operarios y si es igual o tienen que realizarse modificaciones se la envía al liquidador
7	Liquidador	P.Q.R.	Liquida las solicitudes de acuerdo a las soluciones dadas y envía a ¹ la secretaria
8	Secretaria	P.Q.R.	Elabora relación de modificaciones y envía al coordinador
9	Coordinador	P.Q.R	Revisa las planillas, el número de matrícula y el valor del reclamo y se lo envía al interventor.
10	Interventor	P.Q.R.	Firma la solicitud de modificación y envía a la secretaria
11	Secretaria	P.Q.R.	Radica y envía a Sistemas >ara su modificación
12	Sistemas	División de Sistemas	Digita las modificaciones en el sistema e imprime la factura con los cambios ya realizados y envía a la secretaria
13	Secretaria	P.Q.R.	Radica la factura y envía al funcionario de ventanilla

MANUAL DE PQR



14	Funcionario de ventanilla	P.Q.R.	Entrega el recibo modificado al usuario.
----	---------------------------	--------	--

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			RECLAMOS POR COBRO DE MEDIDOR
No.	RESPONSABLE	DEPENDENCIA	DESCRIPCIÓN
1	USUARIO	P.Q. R	Solicita a la ventanilla de atención al cliente reclamo por el cobro de medidor ya cancelado.
2	VENTANILLA	P.Q. R	Recibe solicitud pasa a analista
3	ANALISTA RECLAMOS	P.Q. R	Verifica con boletines de control perdidas. Si no aparece pasa al liquidador para que modifique. Paso 3 Si aparece pasa a la secretaria de edictos. Paso 5
4	LIQUIDADOR	P.Q. R	Modifica e imprime nueva factura y entrega a ventanilla
5	VENTANILLA	P.Q. R	Entrega nueva factura al usuario
6	SECRETARIA EDICTOS	P.Q. R	Elabora oficio, radica y envía a mensajería.
7	MENSAJERIA	P.Q. R	Entrega oficio al usuario y pasa a la secretaria de edictos.
8	SECRETARIA EDICTOS	P.Q. R	Recibe copia y archiva.

MANUAL DE PQR

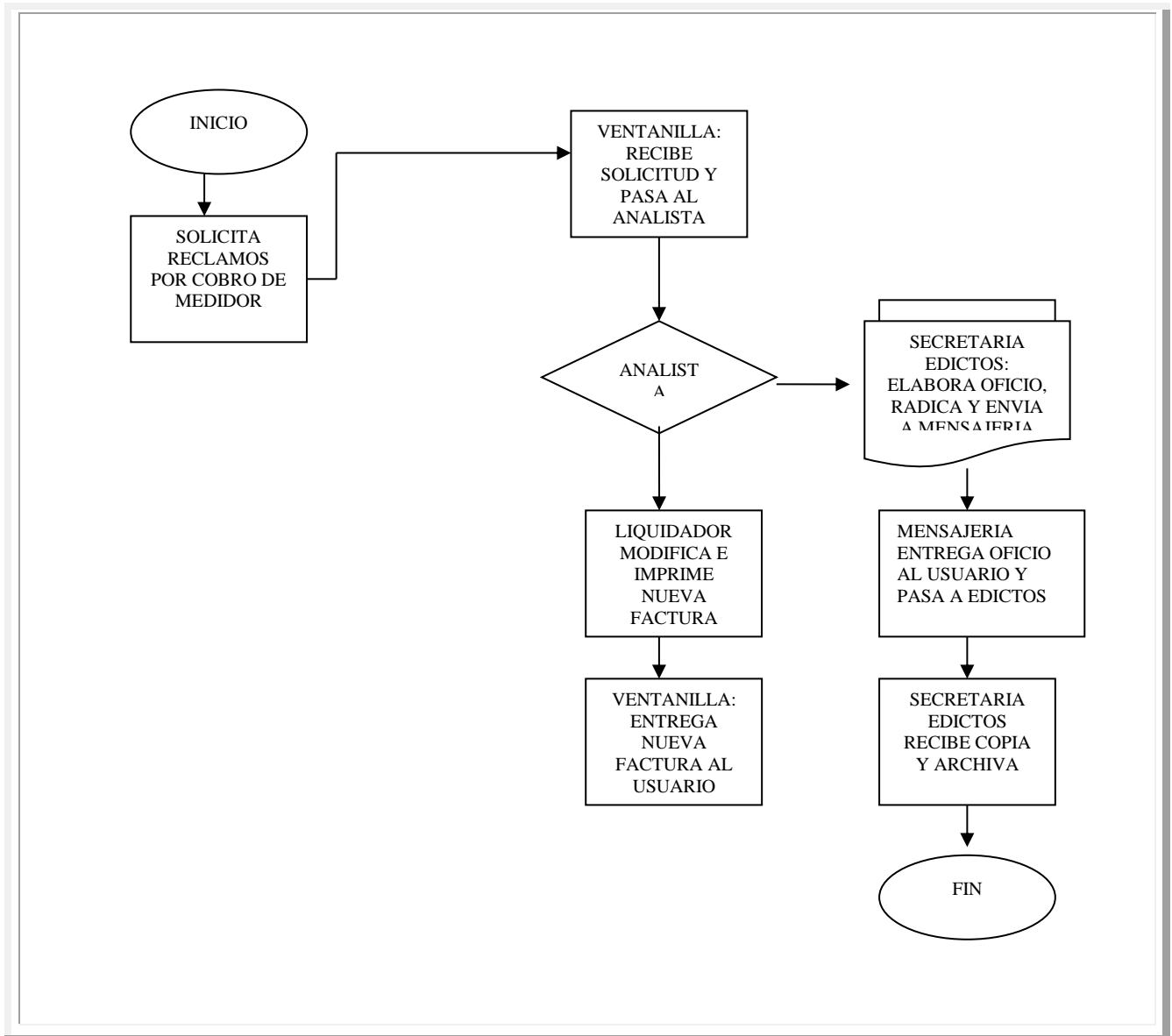


MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

RECLAMOS POR COBRO DE MEDIDOR

CLIENTE

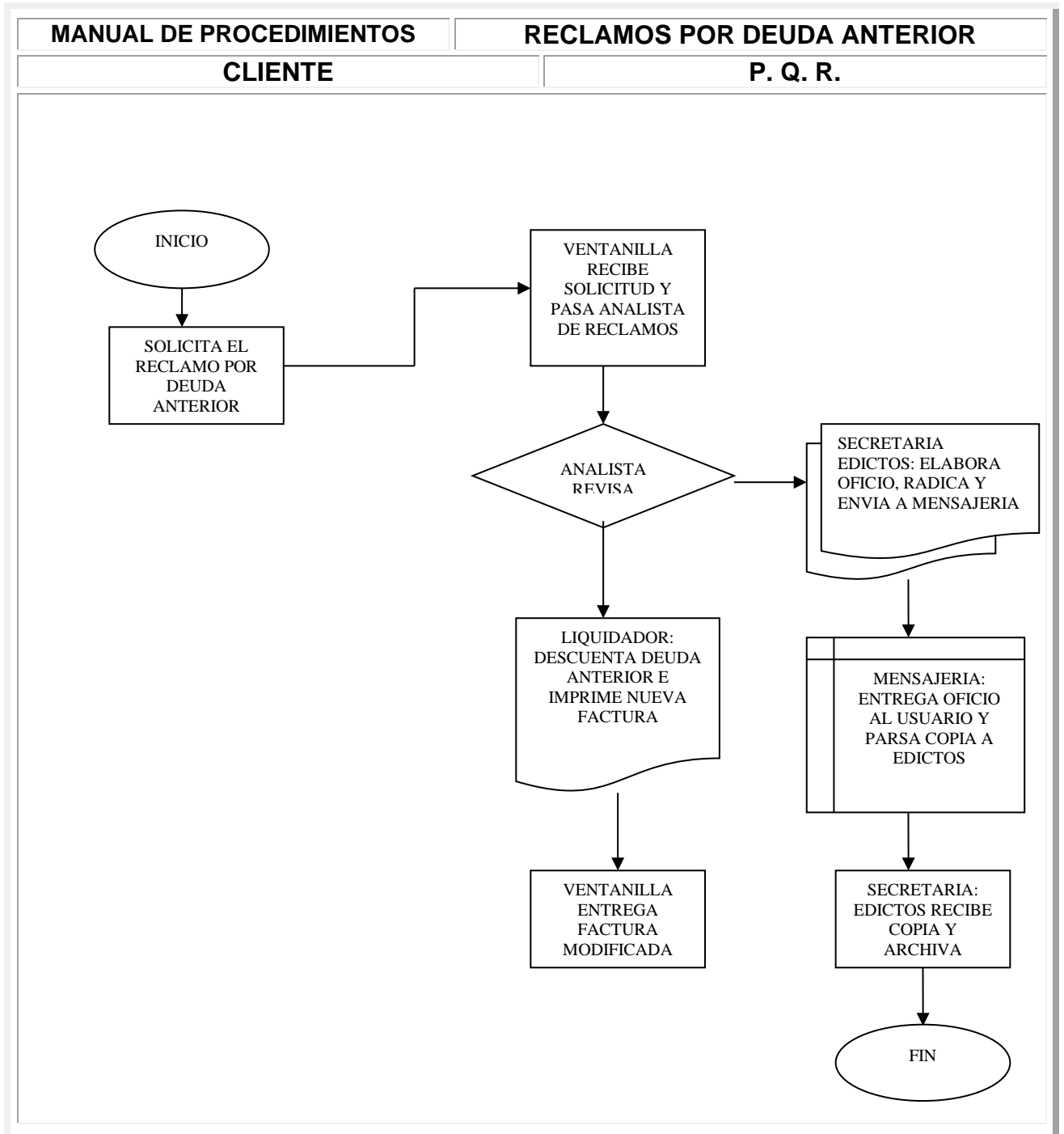
P. Q. R.



MANUAL DE PQR



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			RECLAMO POR DEUDA ANTERIOR
No.	RESPONSABLE	DEPENDENCIA	DESCRIPCIÓN
1	usuario	P.Q. R	Solicita en la ventanilla de atención al cliente reclamo por deuda anterior ya cancelada presentando copia del recibo de pago cancelado y del recibo actual.
2	ventanilla	P.Q. R	Recibe solicitud y pasa al analista de reclamos.
3	analista de reclamos	P.Q. R	Revisa y analiza, la deuda.
4	liquidador	P.Q. R	Descuenta la deuda anterior en el sistema e imprime la nueva factura y la pasa a ventanilla de atención al cliente.
5	ventanilla	P.Q. R	Entrega factura modificada al usuario
6	secretaria edictos	P.Q. R	Elabora oficio, radica y envía a mensajería para que se entregue al usuario la decisión.
7	mensajería	P.Q. R	Entrega el oficio al usuario y pasa copia a la secretaria de edictos.
8	secretaria de edictos	P.Q. R	Recibe copia firmada por parte del usuario y la archiva.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			RECLAMO POR CAMBIO DE ESTRATO
No.	RESPONSABLE	DEPENDENCIA	DESCRIPCIÓN
1	usuario	P.Q. R	Solicita en la ventanilla de atención al cliente el cambio de estrato presentando copia del recibo anterior y certificación de planeación del estrato correspondiente.
2	ventanilla	P.Q. R	Recibe solicitud y entrega al analista de reclamos.
3	analista de reclamos	P.Q. R	Revisa y mira en qué estado va a quedar el predio y pasa al liquidador.
4	liquidador	P.Q. R	Cambia estrato en el sistema e imprime la nueva factura, y la pasa a la ventanilla de atención al cliente.
5	ventanilla	P.Q. R	Entrega el recibo modificado al usuario.

MANUAL DE PQR

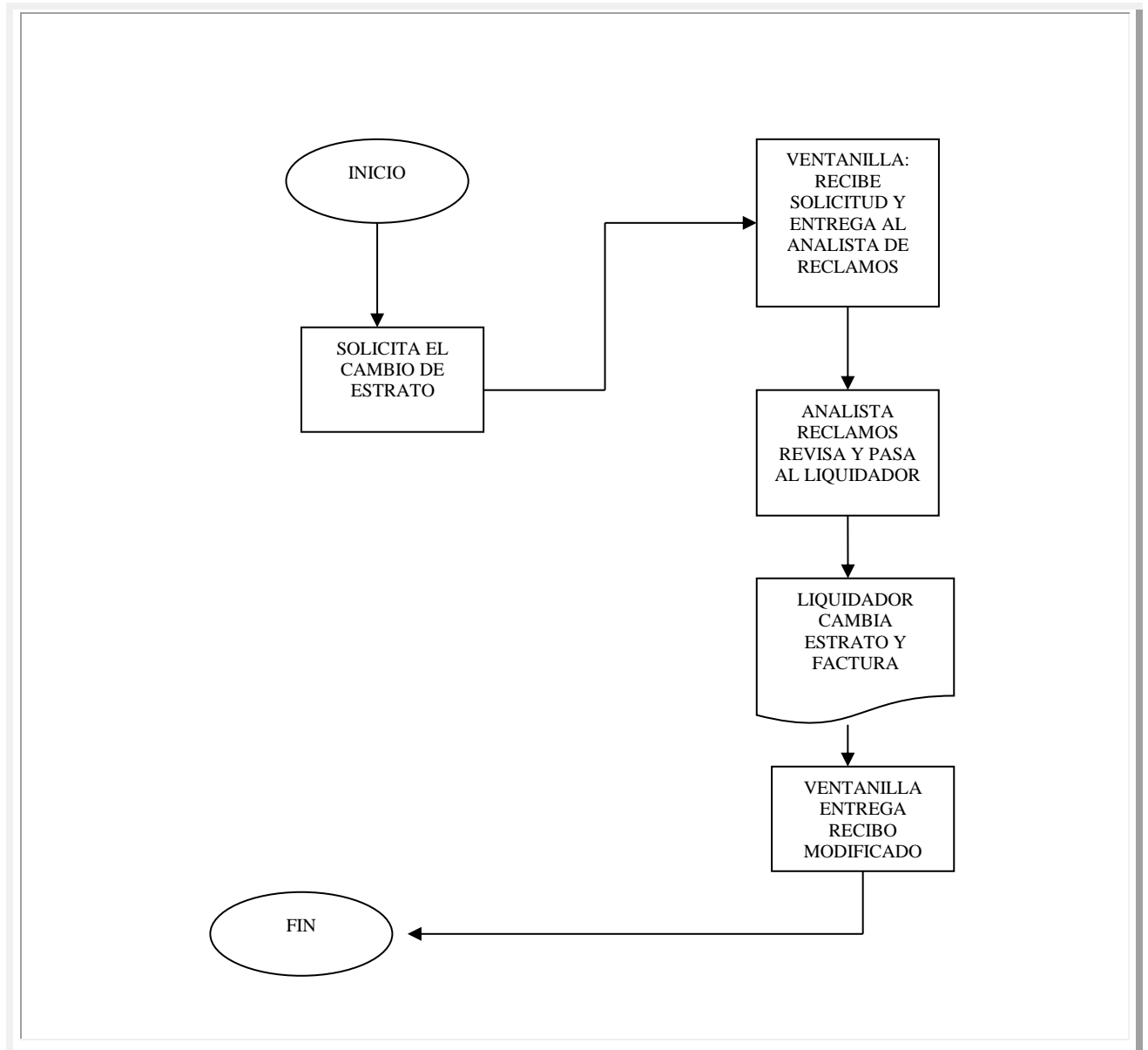


MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

RECLAMO POR CAMBIO DE ESTRATO

CLIENTE

P. Q. R.



MANUAL DE PQR

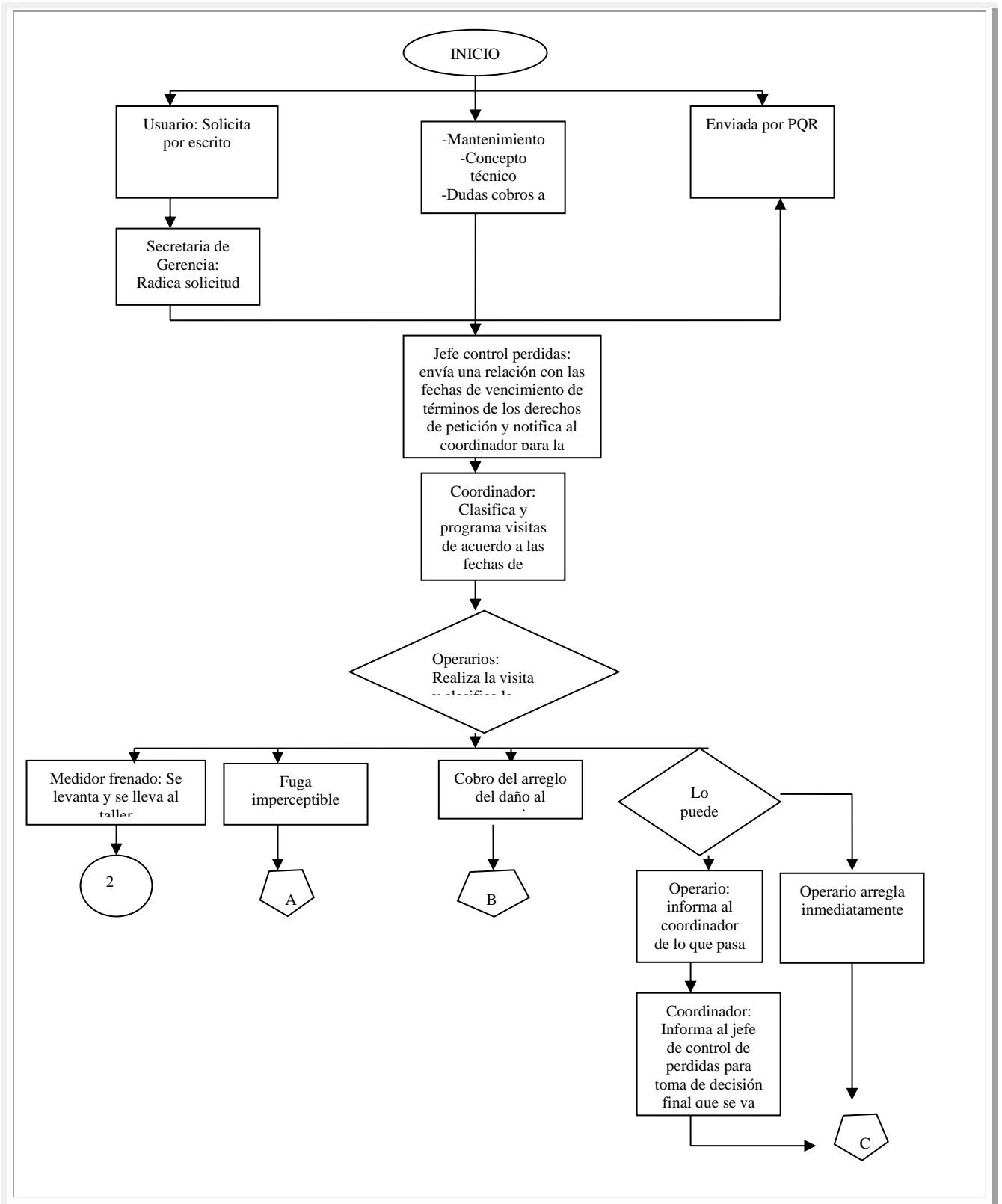


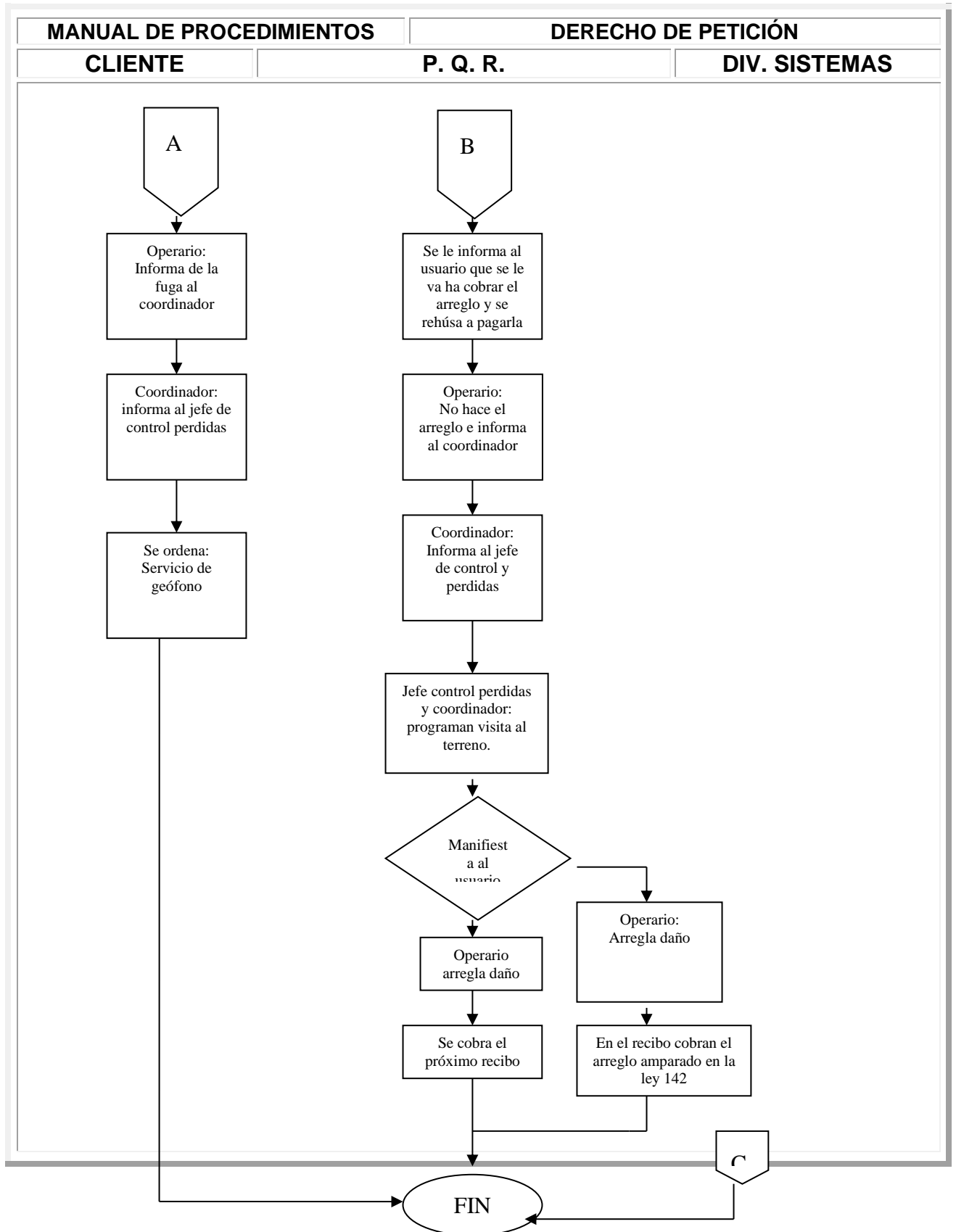
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			DERECHO DE PETICIÓN
No.	RESPONSABLE	DEPENDENCIA	DESCRIPCIÓN
1	Usuario		Presenta solicitud escrita a la secretaria de Gerencia o a la secretaria de P.Q.R.
2	Secretaria de Gerencia	Control de Perdidas	Envía la relación con fecha de vencimiento de términos de los derechos de petición y notifica al coordinador
3	Coordinador	Control de perdidas	Clasifica y programa visitas.
4	Operarios	Control de Perdidas	Realizan la visita y clasifican la situación. Si lo pueden arreglar proceden a realizarlo.
5	Operarios	Control de Perdidas	Si el daño es Medidor Frenado se levanta y se lleva al taller. Ver Procedimiento Medidor Frenado
6	Opéranos	Control de Perdidas	Si el daño es una Fuga imperceptible se solicita Técnico Especializado a la División Técnica
7	Operarios	Control de Perdidas	Si no lo pueden arreglar informan al coordinador de lo que pasa en el terreno.
8	Coordinador	Control de Perdidas	Informa al jefe de Control de Perdidas para la toma de la decisión final
9	Operarios	Control de Perdidas	Informan al Coordinador de la realización del arreglo respectivo
10	Coordinador	Control de Perdidas	Reporta a la Jefatura de Control de Perdidas del arreglo realizado para la correspondiente facturación según lo establecido en la ley 142.

MANUAL DE PQR



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	DERECHO DE PETICIÓN	
CLIENTE	P. Q. R.	DIV. SISTEMAS





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			CONGELACIÓN DEL SERVICIOS
No.	RESPONSABLE	DEPENDENCIA	DESCRIPCIÓN
1	Usuario		Solicita a la secretaria de Cartera la congelación o activación del servicio de gas
2	Secretaria	P. Q. R.	Recibe la solicitud del usuario y la radica
3	Secretaria	P. Q. R.	Clasifica la congelación o activación y envía a División Técnica. Genera el boletín y envía al supervisor.
4	Supervisor	División técnica	Elabora la relación y la entrega a los operarios para ejecutar la labor
5	Operario	División técnica	Hace la visita de campo, ejecuta la actividad, diligencia el boletín con las observaciones respectivas y entrega al supervisor
6	Supervisor	División técnica	recibe los boletines y los entrega a la secretaria con los expedientes respectivos
7	Secretaria	P. Q. R.	Elabora los oficios y notifica al usuario
8	Supervisor	P. Q. R.	Realiza los informes de actividades y los pasa a la División Administrativa

MANUAL DE PQR

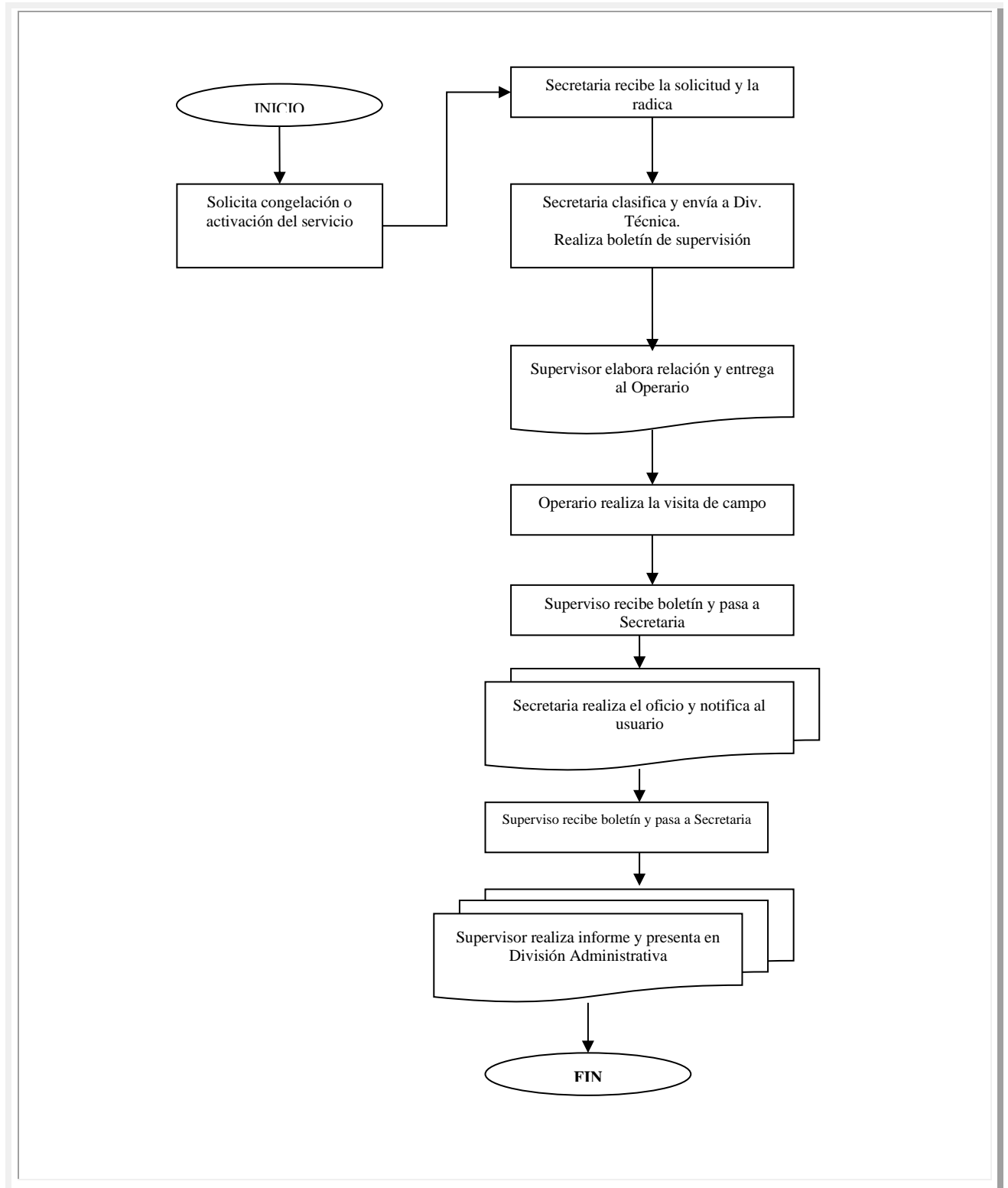


MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CONGELACIÓN DE SERVICIOS

CLIENTE

P. Q. R.



MANUAL DE PQR



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			ACTIVACIÓN DE SERVICIOS
No.	RESPONSABLE	DEPENDENCIA	DESCRIPCIÓN
1	Usuario		Se acerca a ventanilla y solicita la reconexión
2	Ventanilla	Cartera	Acuerda con el usuario la forma de pago e imprime el nuevo recibo
3	Usuario		Va con el recibo y cancela en el Banco o Corporación y luego regresa a la ventanilla de cartera para entregar el recibo cancelado
4	Ventanilla	Cartera	Recibe del usuario el recibo ya cancelado y fotocopia del mismo. Elabora boletín de reconexión y archiva el recibo en la carpeta del usuario y envía a la jefatura
5	Jefatura	Cartera	Analiza y firma la reconexión y envía a un operario
6	Operario	Cartera	Va a terreno y realiza la reconexión y reporta a Sistemas
7	Sistemas	División de Sistemas	Carga en el sistema la reconexión e imprime listado de evaluación de suspensión.

MANUAL DE PQR

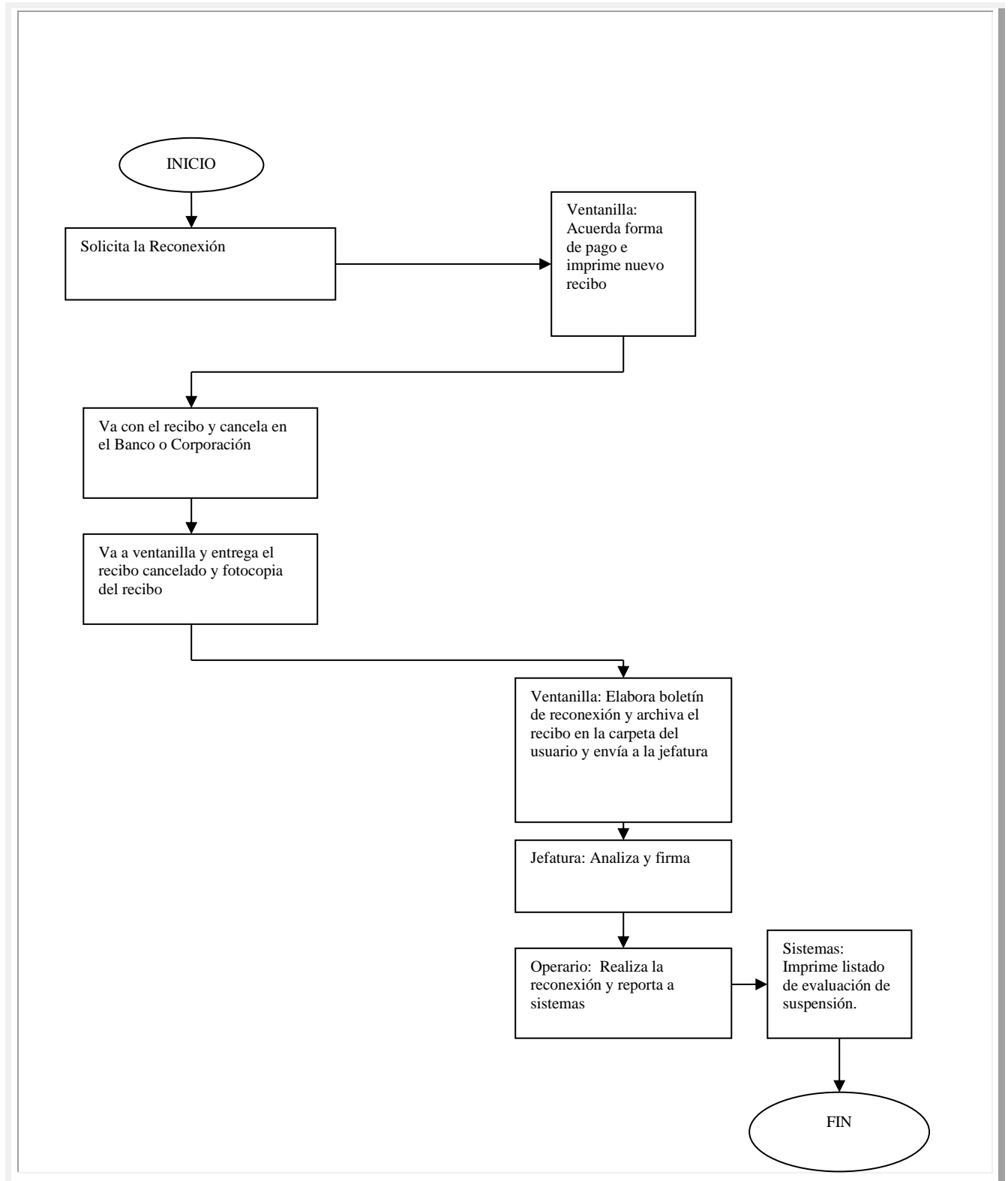


MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ACTIVACIÓN DE SERVICIOS

USUARIOS

CARTERA



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			SUSPENSIÓN DEL SERVICIO
No.	RESPONSABLE	DEPENDENCIA	DESCRIPCIÓN
1	Sistemas	División sistemas	Imprime listados de usuarios con tres meses vencidos
2	Supervisor	Cartera	Verifica pagos, da visto bueno y envía al operario a realizar corte.
3	Operario	Cartera	Va a terreno y suspende el suministro de gas.
4	Operario	Cartera	Regresa la copia de suspensión de suministro de gas y entrega al supervisor de cortes
5	Supervisor	Cartera	Archiva la relación de suspensión y elabora informe mensual de resultados.
6	Usuario	Cartera	Luego de la suspensión del servicio, va a ventanilla y formaliza las condiciones de pago.
7	Ventanilla	Cartera	Formaliza las condiciones de pago y emite nueva factura.
8	Usuario	Cartera	Se lleva la nueva factura para cancelar en banco o corporación y regresa a la ventanilla con fotocopia de la factura cancelada.
9	Ventanilla	Cartera	Recibe copia de la factura cancelada, emite boletín de reconexión y pasa al supervisor.
10	Supervisor	Cartera	Envía a un operario a reconectar el servicio.
11	Operario	Cartera	Va a terreno y realiza la reconexión del servicio de gas.

MANUAL DE PQR



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

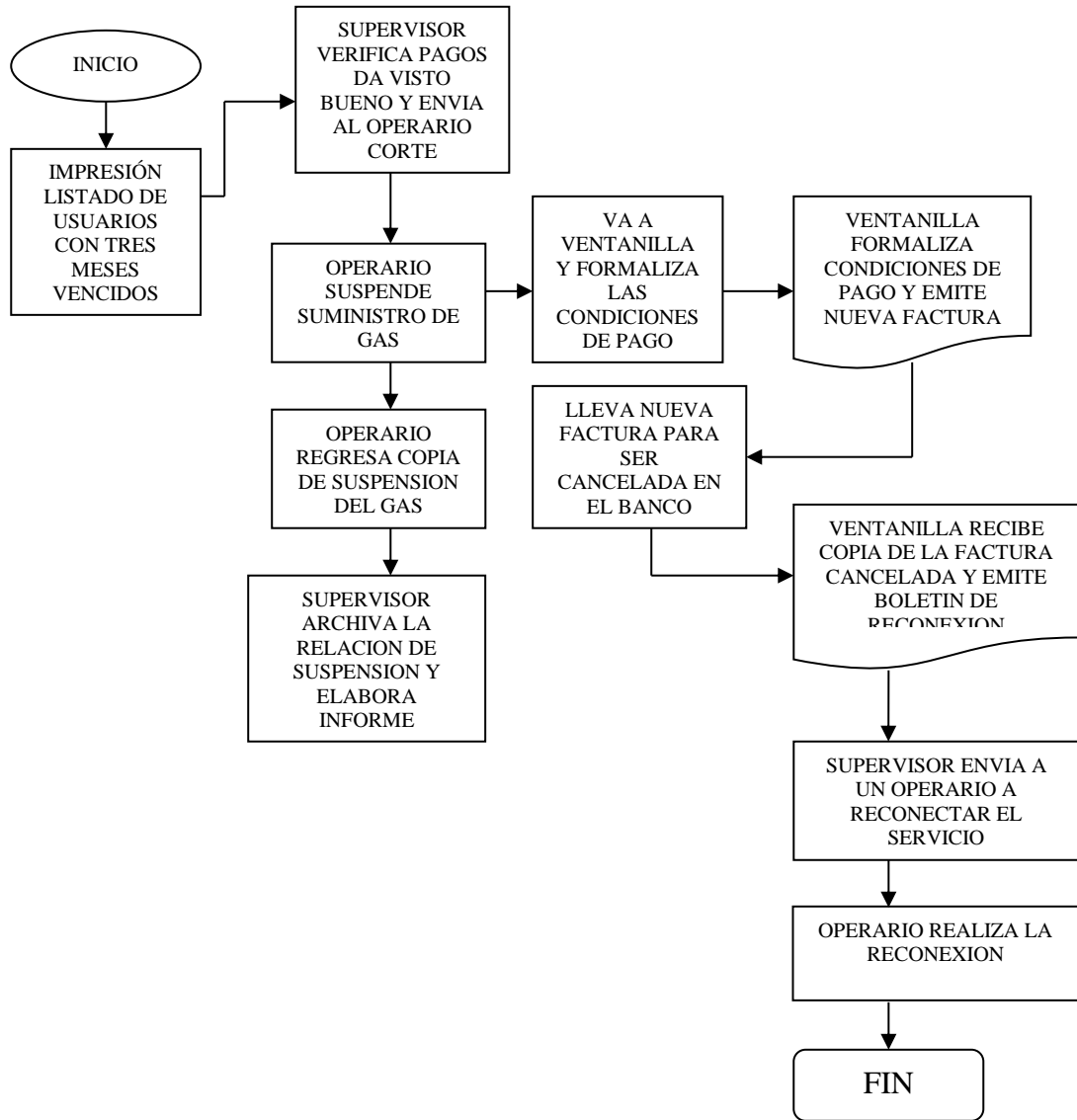
SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

SISTEMAS

CARTERA

USUARIO

CARTERA



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			MATRICULAS NUEVAS
No.	RESPONSABLE	DEPENDENCIA	DESCRIPCIÓN
1	Usuario		Solicita la disponibilidad del servicio para su residencia acercándose a la secretaria de la Oficina de Planeación
2	Secretaria	Oficina de Planeación	Radica la solicitud y envía para visita de campo
3		Oficina de Planeación	Emite disponibilidad, si no la hay la envía a la secretaria con justificación y si existe la envía al coordinador de matrícula
4	Secretaria	Oficina de Planeación	Realiza un oficio rechazando la solicitud y la entrega al usuario
5	Usuario		Recibe oficio de rechazo de la solicitud.
6	Coordinador de matrículas	Oficina de Planeación	Codifica la solicitud según la zona, la ruta de ubicación del predio y asigna el estrato Socioeconómico. Liquidada y emite solicitud de conexión y envía al interventor
7	Interventor	Oficina de Planeación	Firma
8	Usuario		Lleva la solicitud de conexión al Banco y cancela el valor.
9	Usuario		Regresa la solicitud ya cancelada y la entrega a la recepcionista de matrícula
10	Recepcionista de matrícula	P.Q.R.	Recibe copia de la consignación, asigna número de matrícula, diligencia formato de nuevos suscriptores y registra en los libros de matrículas y envía a secretaria
11	Secretaria	P.Q.R.	Radica, define condiciones de pagos y envía a Sistemas
12	Sistemas	División de Sistemas	Digita en el sistema y al mes siguiente imprime factura
13	Usuario		Recibe factura

MANUAL DE PQR



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

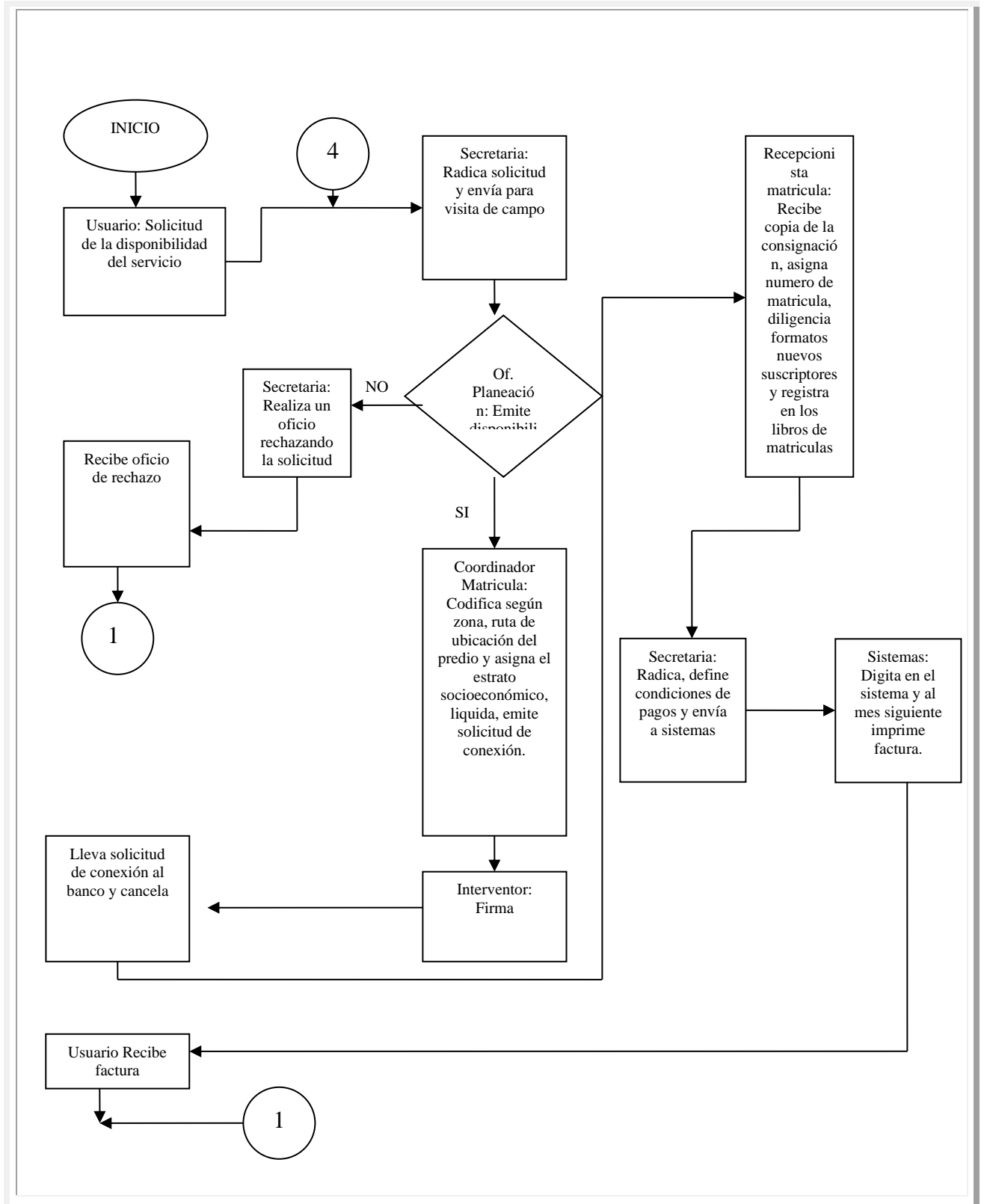
MATRICULAS NUEVAS

CLIENTE

OFF. PLANEACION

P. Q. R.

DIV. SISTEMAS



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			MATRICULAS NUEVAS POR INDEPENDISACIÓN DEL SERVICIO O PREDIO
No.	RESPONSABLE	DEPENDENCIA	DESCRIPCIÓN
1	Usuarios		Solicita la disponibilidad del servicio para su residencia en la oficina de PQR.
2	Operario de Matriculas	P. Q. R.	Elabora visita y emite el diagnostico técnico para constatar que la instalación interna este bien ejecutada. Si no tiene acometida se determina si hay viabilidad para dar disponibilidad y se autoriza elaborar acometida llevando el formato de autorización.
3	Usuario		El usuario tiene 5 días hábiles después de la visita y solicita liquidación donde reflejen pagos a efectuar a la asistencia a la asistente de matriculas.
4	Asistente Matriculas	P. Q. R.	Codifica la solicitud según la zona, la ruta de ubicación del predio y asigna el estrato socioeconómico. Liquida y emite solicitud de conexión
5	Usuario		Con la solicitud de conexión se dirige a la corporación o Banco para cancelar
6	Usuario		Regresa con la solicitud ya cancelada y la entrega a la asistente de matrícula.
7	Asistente de Matriculas	P. Q. R.	Recibe copia de la consignación constata con los reportes del banco y elabora informe para tesorería con los soportes y las consignaciones.
8	Asistente de Matriculas	P. Q. R.	Envía a sistemas en donde va asignado el código y el número de matrícula de los nuevos usuarios para que allí activen la nueva matrícula. Este oficio es enviado con copia a control de pérdidas, control interno y sección lecturas.
9	Sistemas	P. Q. R.	Digita en el sistema y al mes siguiente imprime factura.
10	Usuario		Recibe factura.

MANUAL DE PQR



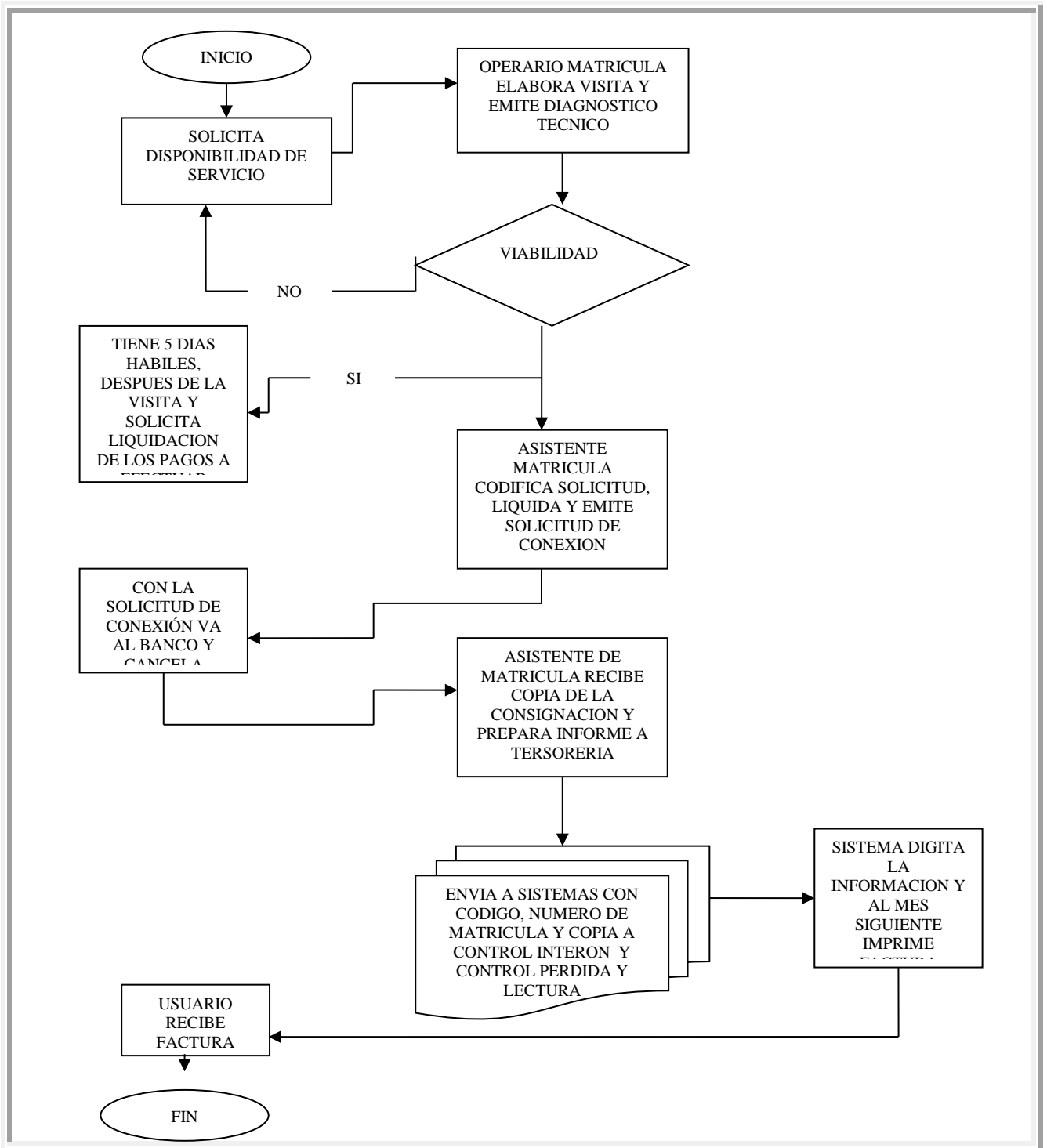
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

**MATRICULAS NUEVAS POR
INDEPENDISACIÓN DEL SERVICIO O
PREDIO**

USUARIO

P. Q. R.

SISTEMAS



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			MATRICULAS NUEVAS PARA PROYECTOS URBANISTICOS
No.	RESPONSABLE	DEPENDENCIA	DESCRIPCIÓN
1	Constructor		Solicita disponibilidad a la Oficina De Planeación.
2		OFICINA TECNICA	Realiza visita dentro de los 5 días-hábiles de recibida la solicitud; enviando solicitud para que tome presiones en la zona siempre y cuando lo amerite el Anillo para emitir concepto sobre la disposición final de gas.
3	Operario	OFICINA TECNICA	Emite concepto y lo envía a la oficina de planeación
4	Operario	OFICINA TECNICA	Emite concepto y lo envía a la oficina de planeación.
5		OFICINA TECNICA	Recibidos los conceptos emite la disponibilidad firmada por la gerencia por un plazo de un año cía vigencia a partir de la fecha y remite exigencias al constructor.
6	Constructor		Recibe exigencias por parte de la oficina de planeación.
7	Constructor		Presenta proyecto con copia de disponibilidad a la oficina de planeación.
8	Jefe División Técnica	OFICINA TECNICA	Revisa y aprueba el proyecto.
9	Constructor		Envía oficio a la oficina de planeación solicitando recibos de redes.
10	Jefe División Técnica	OFICINA TECNICA	Verifica y recibe mediante acta. Envía copia a P.Q.R, planeación y constructora
11	Operario Matriculas	OFICINA TECNICA	Con base en el acta realiza la visita y codifica.
12	Asistente Matriculas	OFICINA TECNICA	Liquida y expide factura a la constructora.
13	Constructora		Efectúa el pago respectivo, remitiendo copia del pago a la asistente de matriculas.
14	Asistente matriculas	OFICINA TECNICA	Elabora relación y envía copia a; tesorería, control Interno, control pérdidas y sistemas.

MANUAL DE PQR



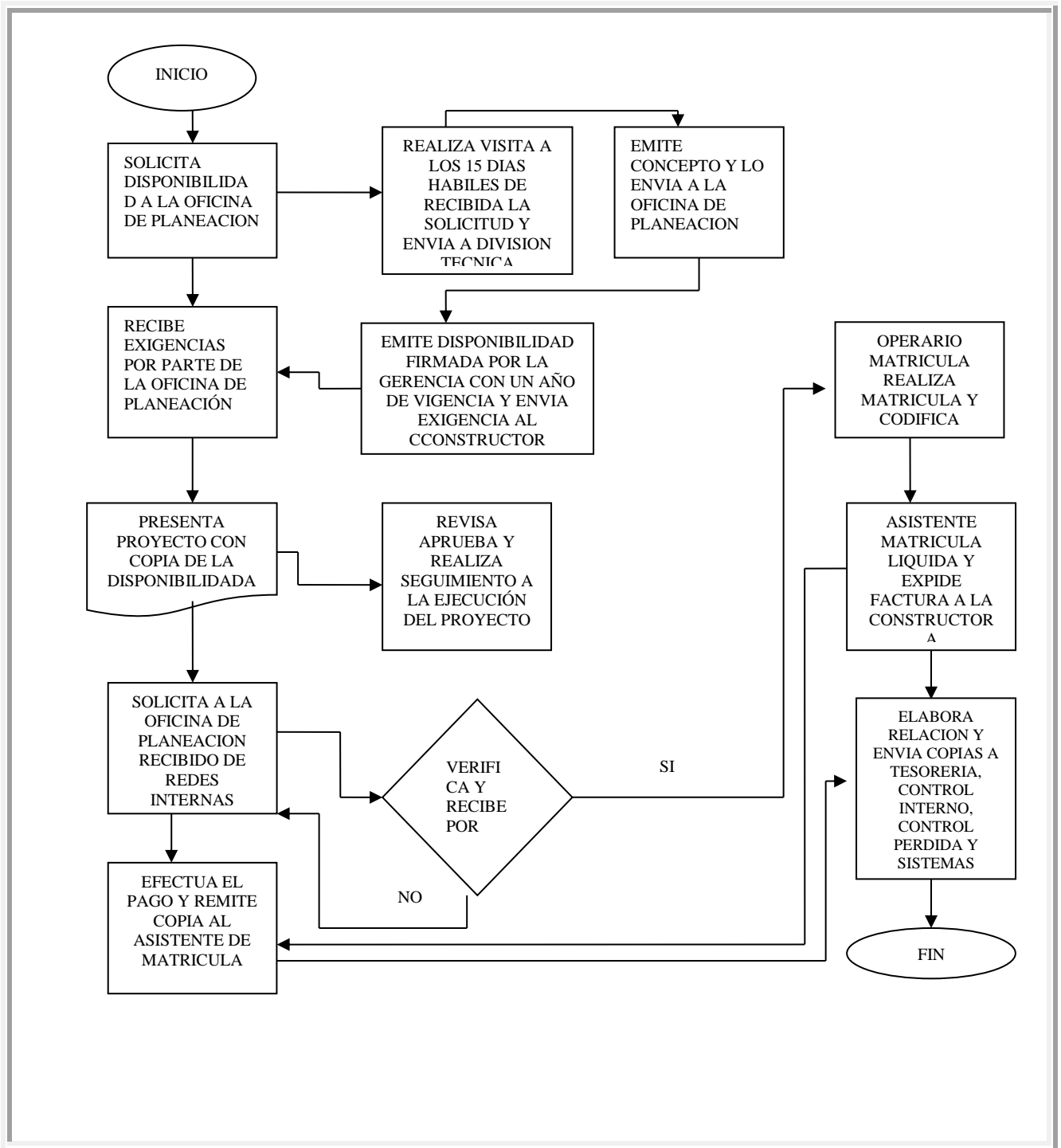
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

**MATRICULAS NUEVAS PARA
PROYECTOS URBANISTICOS**

CONSTRUCTOR

OFICINA TECNICA

P.Q. R



MANUAL DE PQR



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			MATRICULAS NUEVAS PARA USUARIOS MATRICULADOS POR FRAUDE
No.	RESPONSABLE	DEPENDENCIA	DESCRIPCIÓN
1	Operario	CONTROL PERDIDAS	Envía relación de notificaciones por fraude a P.Q. R
2	Operario Matriculas	P. Q. R.	Revisa y efectúa las visitas cíclicas de terreno
3	Asistente Matriculas	P. Q. R.	Codifica, hace relación y oficio y envía a sistemas para activar matriculas.
4	Sistemas	DIVISIÓN TÉCNICA	Digita en el sistema y activa matriculas.
5	Asistente Matriculas	P. Q. R.	Avisa a cada usuario sobre el número de matrícula respectivo.

MANUAL DE PQR



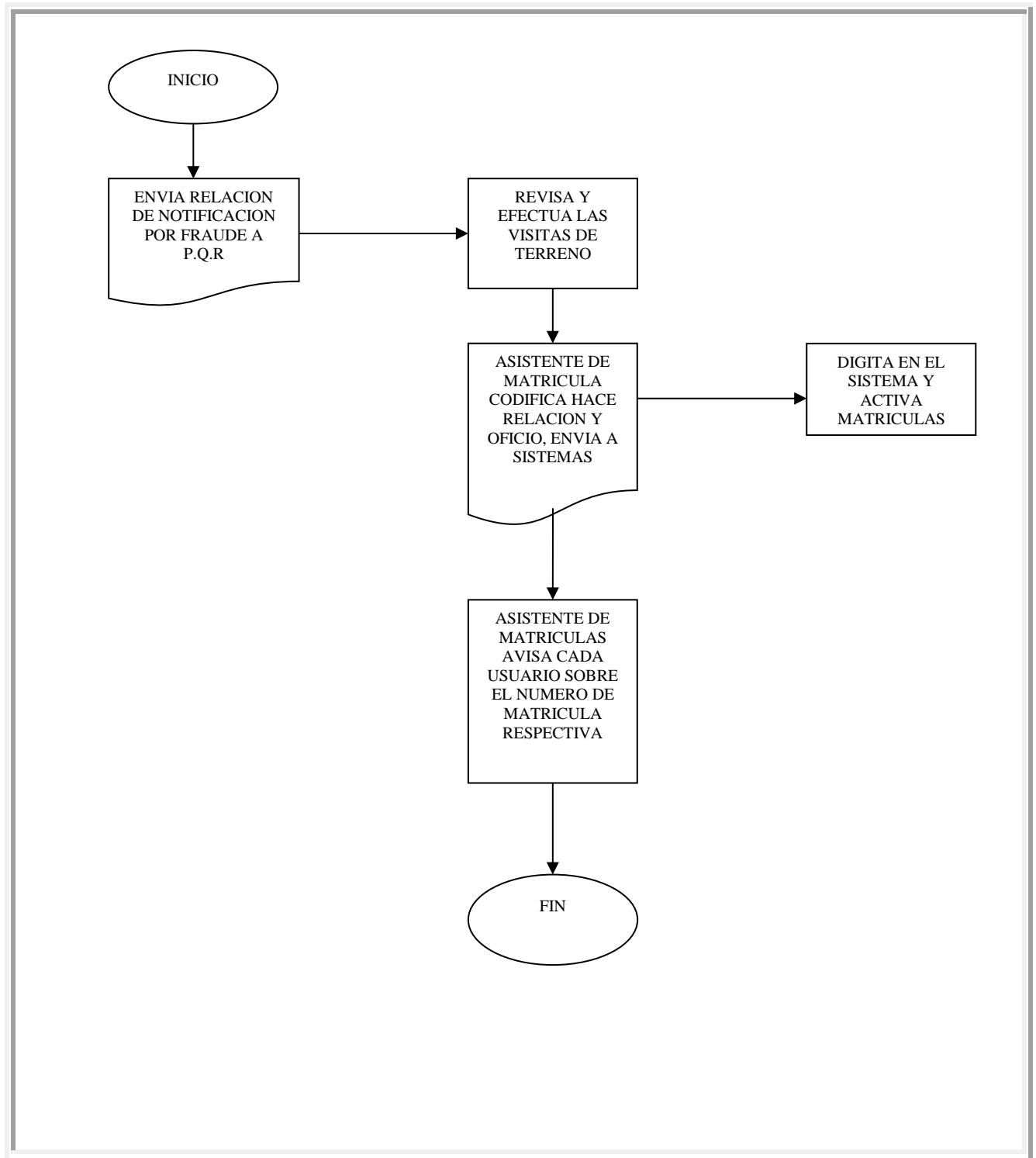
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

**MATRICULAS NUEVAS PARA
USUARIOS MATRICULADOS POR
FRAUDE**

CONTROL PERDIDAS

P.Q. R

SISTEMA



MANUAL DE PQR



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			SOLICITUD DE MATRICULAS PROVISIONAL TEMPORAL
No.	RESPONSABLE	DEPENDENCIA	DESCRIPCIÓN
1		DIVISIÓN TÉCNICA	Solicita la disponibilidad del servicio a la oficina de planeación.
2		DIVISIÓN TÉCNICA	Realiza visita dentro de los 15 días hábiles de recibida la solicitud Solicita a división de acueducto y alcantarillado concepto.
3		DIVISIÓN TÉCNICA	Emite concepto y envía a la oficina de planeación.
4		DIVISIÓN TÉCNICA	Emite concepto y envía a la oficina de planeación
5		DIVISIÓN TÉCNICA	Recibidos los conceptos emiten la disponibilidad firmada por la gerencia y la envía a P.Q. R
6	Operario Matriculas	P. Q. R.	Realiza la visita y hace el estudio del tiempo que va a durar la matricula.
7	Asistente Matriculas	P. Q. R.	Liquida y expide factura.
8		USUARIO.	Realiza el pago respectivo y lleva copia de la consignación a la asistente de matrículas.
9	Asistente Matriculas	P. Q. R.	Elabora relación y envía copias a tesorería, control interno, control perdidas y sistemas.

MANUAL DE PQR



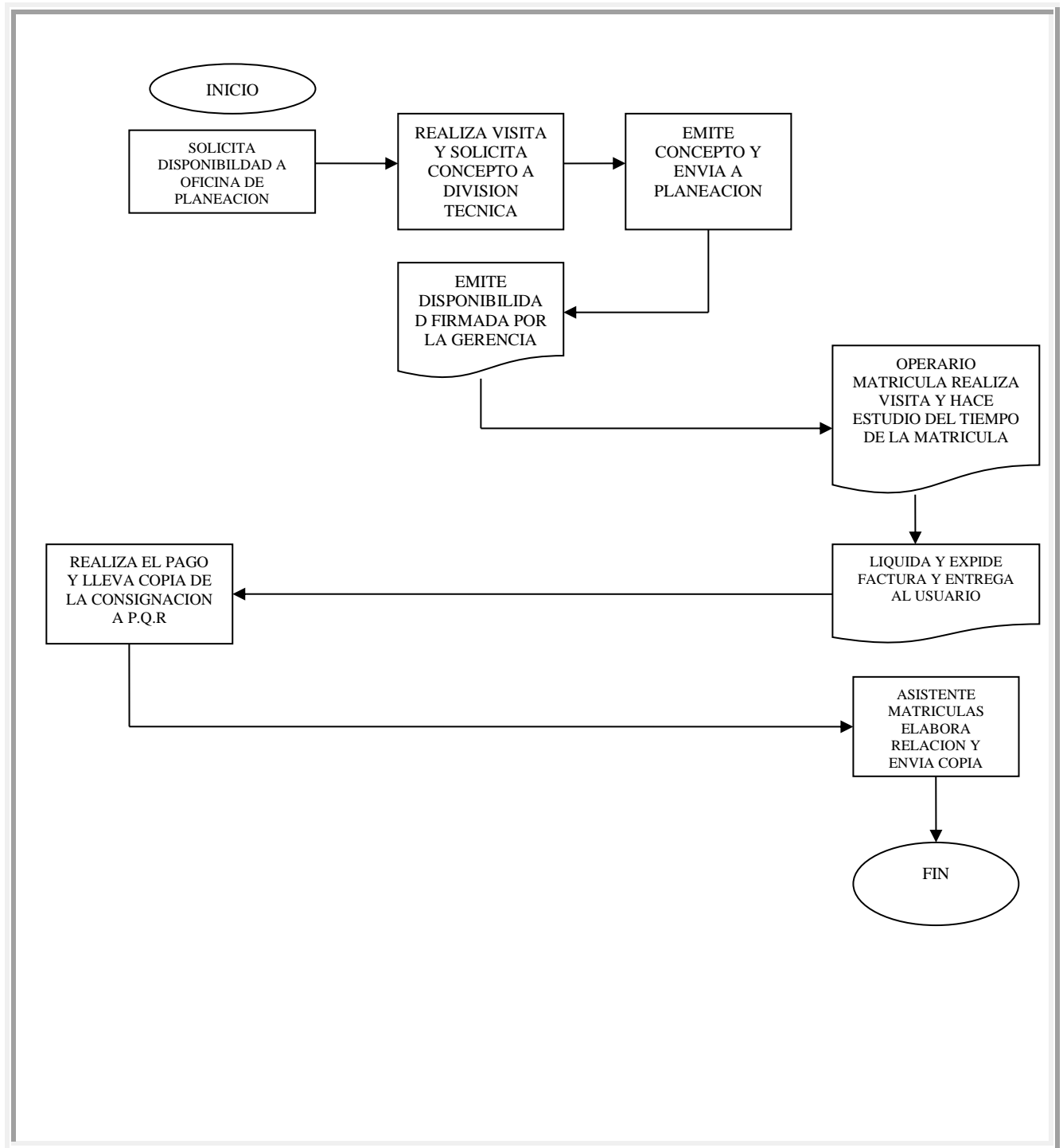
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

**SOLICITUD DE MATRICULAS
PROVISIONAL TEMPORAL**

USUARIOS

FICINA TECNICA

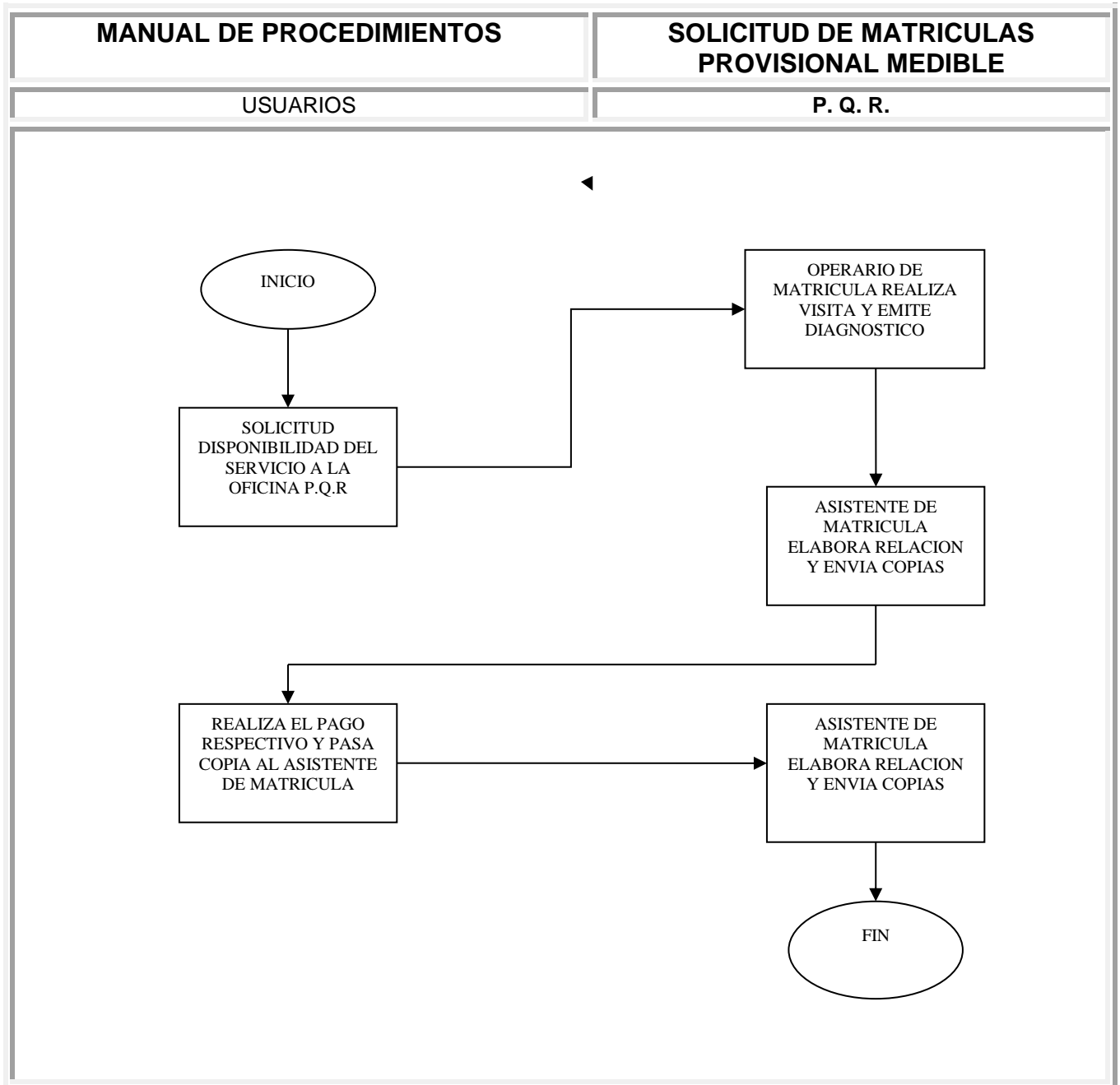
P. Q. R.



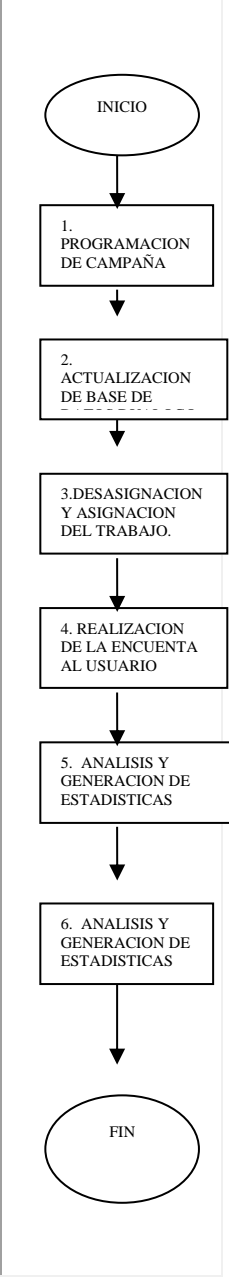
MANUAL DE PQR



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			SOLICITUD DE MATRICULAS PROVISIONAL MEDIBLE
No.	RESPONSABLE	DEPENDENCIA	DESCRIPCIÓN
1	Usuario		Solicita la disponibilidad del servicio a la oficina de P.Q.R.
2	Operario de Matriculas	P. Q. R.	Realiza visita y emite el diagnostico respectivo.
3	Asistente Matriculas	P. Q. R.	Codifica, liquida y expide factura.
4	Usuario		Realiza el pago respectivo y lleva copia de la consignación a la asistente de matrículas.
5	Asistente matriculas	P. Q. R.	Elabora relación y envía copias a tesorería, control interno, control perdidas y sistemas



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		REALIZACION DE CAMPAÑAS	
<p>1. OBJETIVO: Conocer la opinión de nuestros usuarios en cuanto a la Empresa, como les parece el servicio y que quejas tiene sobre la misma.</p> <p>2. ALCANCE Comprende desde la programación de la campaña hasta la generación de estadísticas e informes finales.</p> <p>DEFINICIONES: en el Software especial "P, Q, R", en donde se manejan una serie de programas para las "Campañas" actividad que se desarrolla a diario en esta sección.</p> <p>Des asignación del trabajo: Es cuando se van a programar a las operadoras para que realicen las "Campañas" entonces primero se desactivan del trabajo que estén realizando.</p>			
4. DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTRO	FLUJO DE PROCESO
<p>4.1 PROGRAMACIÓN DE LAS CAMPAÑAS Se programan las campañas de continuidad del servicio, nivel de atención al cliente y satisfacción del servicio de gas, de acuerdo a la disponibilidad del personal y cortes de servicio, estableciendo los días y horas específicas de realización para cada una.</p>	Coordinador de servicio al cliente, supervisor de Call Center, asesor alianza		
<p>4.2 ACTUALIZACIÓN DE BASE DE DATOS Después de cada ciclo de facturación se generan unos archivos planos según la información de facturación los cuales son cargados en la base del Call Center.</p>	Programador júnior		
<p>4.3 DESASIGNACION Y ASIGNACIÓN DEL TRABAJO En la aplicación del Software, opción campañas, se designa el trabajo que realizan en el momento las operadoras seleccionadas, en la opción muestras se amplía la muestra de continuidad del servicio indicando el tamaño de la muestra establecida, en la opción campañas se asignan los miembros nuevos indicando los códigos de las operadoras designadas, el sistema asigna automáticamente el número de usuarios a cada operadora.</p>	Supervisor Call Center	Datos aplicación software	
<p>4.4 REALIZACIÓN DE LA ENCUESTA AL USUARIO Se ingresa a la aplicación del Software mediante clave personal asignada, en la ventana Opción se activa la siguiente campaña de salida, la aplicación marca automáticamente cada uno de la aplicación números telefónicos asignados, se solicita y registra la información suministrada por cada usuario contactado de acuerdo al formulario mostrado en la aplicación.</p>	Operadora Call Center	Datos Aplicación software	
<p>4.5 CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACION Una vez terminadas las llamadas asignadas, en la ventana guiones de la aplicación Software opción ver, se selecciona la campaña trabajada organizando las llamadas por fecha, convierten a Excel y digitan las</p>	Supervisora Call Center	Base de datos software	

<p>preguntas en cada respuesta según la campaña, se graba la. Información en la carpeta correspondiente.</p>			 <pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> 1[1. PROGRAMACION DE CAMPAÑA] 1 --> 2[2. ACTUALIZACION DE BASE DE] 2 --> 3[3. DESASIGNACION Y ASIGNACION DEL TRABAJO.] 3 --> 4[4. REALIZACION DE LA ENCUESTA AL USUARIO] 4 --> 5[5. ANALISIS Y GENERACION DE ESTADISTICAS] 5 --> 6[6. ANALISIS Y GENERACION DE ESTADISTICAS] 6 --> FIN([FIN]) </pre>
<p>4.6 ANÁLISIS Y GENERACIÓN DE ESTADÍSTICAS Según la información que entrega la Supervisora sobre encuestas realizadas en un tiempo Asesor Alianza definido, se realiza en un programa de Access las tablas para cada encuesta con las preguntas respectivas y en una base de datos se guarda toda la información y así es como arroja la información necesaria para presentar en los informes.</p>	<p>Asesor alianza</p>	<p>Informes encuestas</p>	

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			CAMBIO DE USO
No.	RESPONSABLE	DEPENDENCIA	DESCRIPCIÓN
1	Usuario		Solicita en la ventanilla de Atención al Cliente el cambio de uso presentado copia del recibo

MANUAL DE PQR



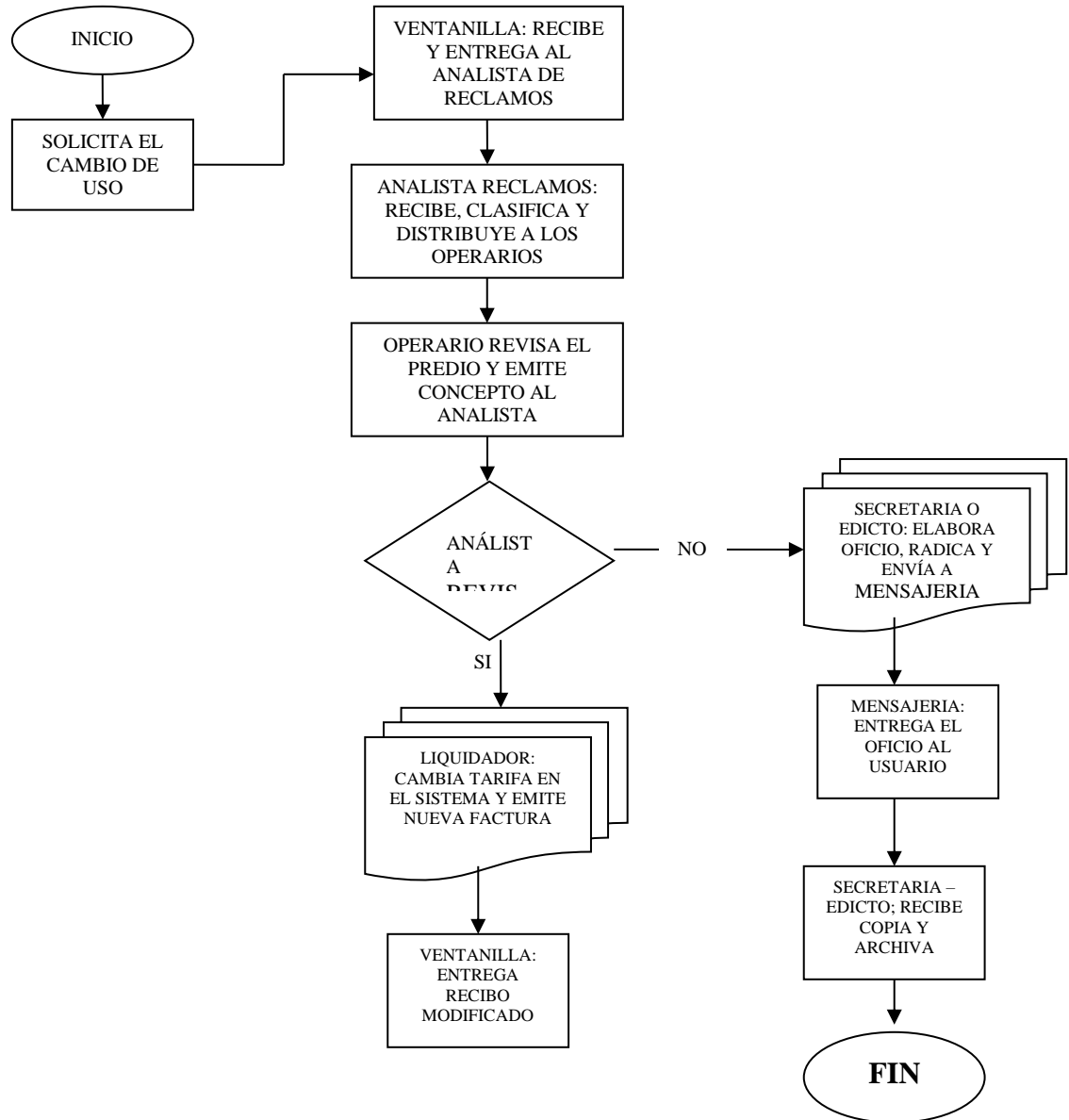
2	secretaria	P. Q. R.	Recibe la solicitud y la entrega al Analista de Reclamos
3	Analista de Reclamos	P. Q. R	Recibe, clasifica las solicitudes por sectores y los distribuye a los operarios para que realice las visitas a los predios
4	Operario	P. Q. R	Revisa el predio y emite el concepto, entrega al Analista de Reclamos
5	Analista de Reclamos	P. Q. R	Revisa si la solicitud es justificada, envía a liquidador, de no ser aprobado el reclamo se entrega a la secretaria para que informe al usuario por escrito o Edicto.
6	Liquidador	P. Q. R	Cambia la tarifa en el sistema
7	Ventanilla	P. Q. R	Entrega el recibo modificado al usuario
8	Secretaria	P. Q. R	Elabora oficio, radica y envía a mensajería para que entregue al usuario la decisión.
9	Mensajería	P. Q. R	Entrega el oficio al usuario y pasa copia a la secretaria de edictos

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CAMBIO DE USO

USUARIO

CARTERA



MANUAL DE PQR



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			RECLAMO POR SOLUCIONES DIRECTAS
No.	RESPONSABLE	DEPENDENCIA	DESCRIPCIÓN
1	Usuario		Solicita a la ventanilla de atención al cliente reclamo porque la financiación o los descuentos de intereses pactados no aparecen en el recibo como tal.
2	Ventanilla	P.Q.R	Recibe solicitud y pasa al analista de reclamos
3	Analista De Reclamos	P.Q. R	Revisa, si da derecho a reclamos pasa al liquidador para que efectúe las modificaciones del caso, verificando convenio. Si no pasa a la secretaria de edictos.
4	Liquidador	P.Q. R	Modifica e imprime nueva factura envía a ventanilla
5	Ventanilla	P.Q. R	Entrega nueva factura al usuario.
6	Secretaría Edictos	P.Q. R	Elabora oficio, radica y envía a mensajería.
7	Mensajería	P.Q. R	Entrega oficio al usuario y pasa a la secretaria de edictos.
8	Secretaria Edictos	P.Q. R	Recibe copia y archiva.

MANUAL DE PQR

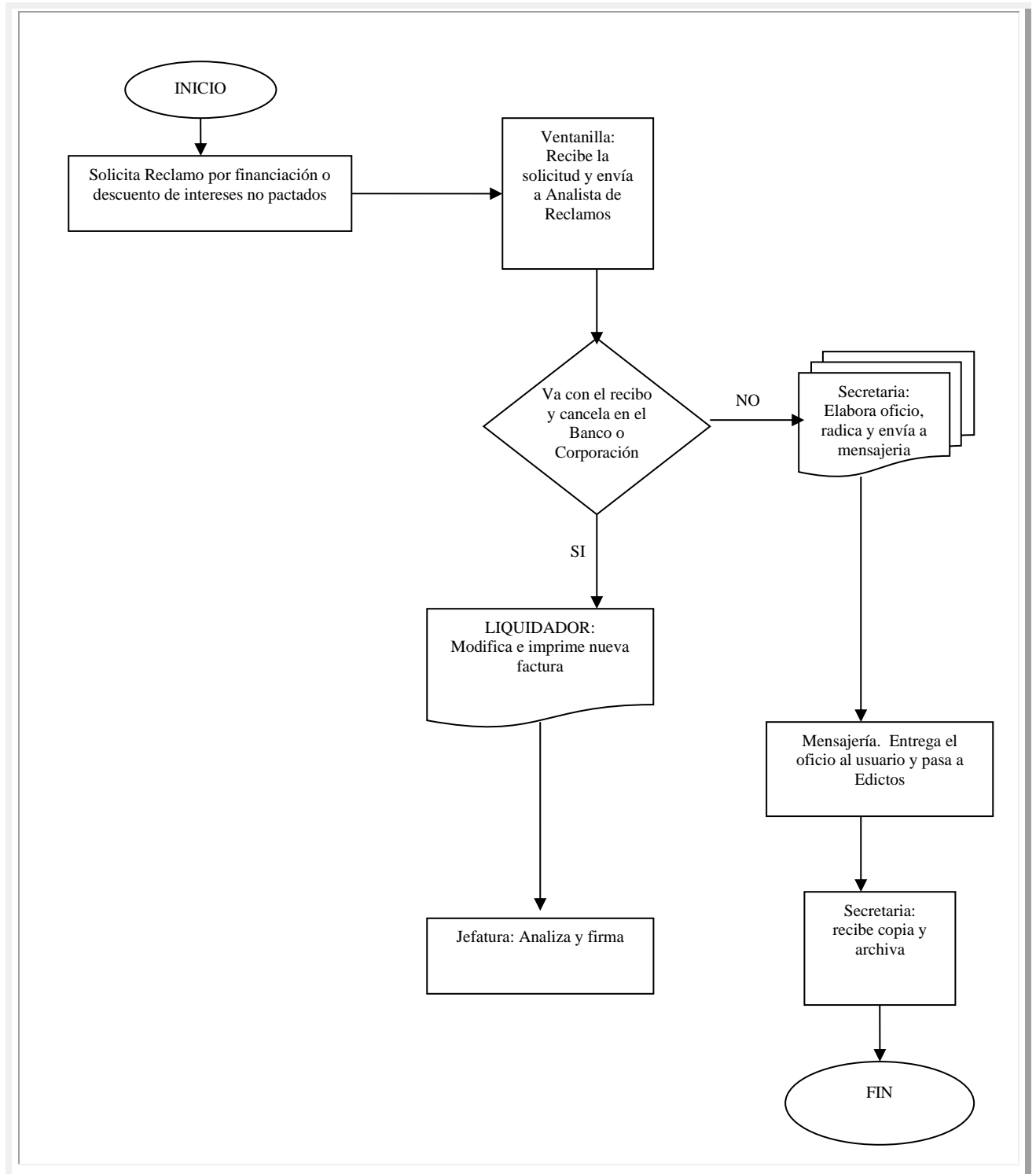


MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

RECLAMO POR SOLUCIONES DIRECTAS

USUARIOS

P. Q. R.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			RECLAMO POR LECTURAS EQUIVOCADAS
No.	RESPONSABLE	DEPENDENCIA	DESCRIPCIÓN
1	Usuario		Solicita en la ventanilla de atención al cliente reclamo por presentar una lectura no acorde con la actual, presentando copia del recibo anterior y recibo actual.
2	Ventanilla	P. Q. R.	Recibe solicitud pasa al anisáís de reclamos.
3	Analista de Reclamos		Revisa y envía solicitud a la sección de lecturas
4	Operario	P. Q. R.	Efectúa la visita de campo y envía concepto al analista de redamos
5	Analista de Reclamos	P. Q. R.	Si la lectura es errónea pasa al liquidador para que modifique. Paso 6. Si no, pasa a edictos.
6	Liquidador	P. Q. R.	Revisa y hace las modificaciones a que se hubiere lugar, emite la nueva factura y pasa a ventanilla
7	Ventanilla	P. Q. R.	Entrega nueva factura al usuario.
8	Secretaria	P. Q. R.	Elabora oficio, radica y envía a mensajería para ser entregado al usuario
9	Mensajería	P. Q. R.	Entrega oficio al usuario y pasa copia a edictos.
10	Secretaria	P. Q. R.	Recibe copia firmada por el usuario y archiva

MANUAL DE PQR



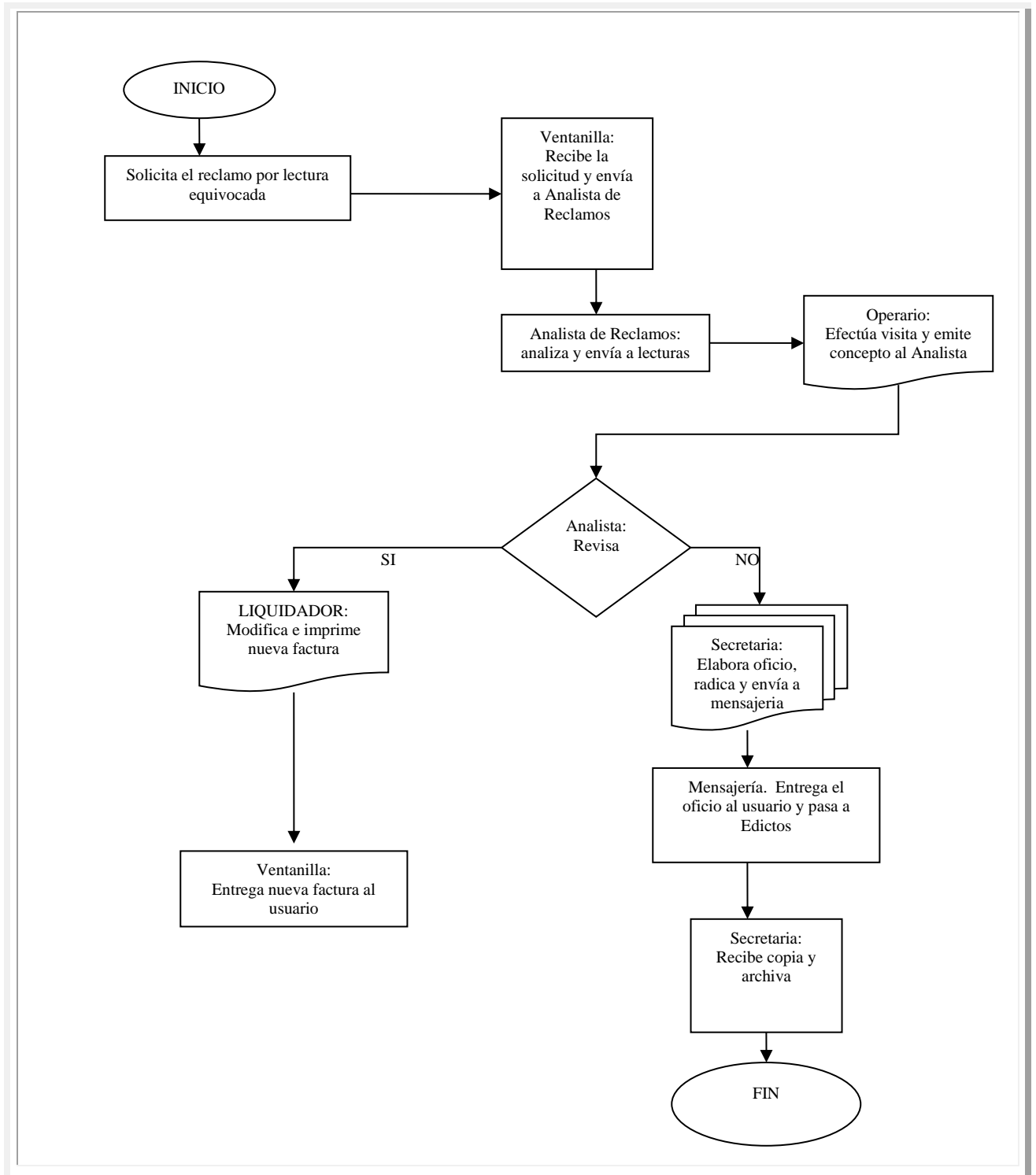
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

RECLAMO POR LECTURAS EQUIVOCADAS

USUARIOS

P. Q. R.

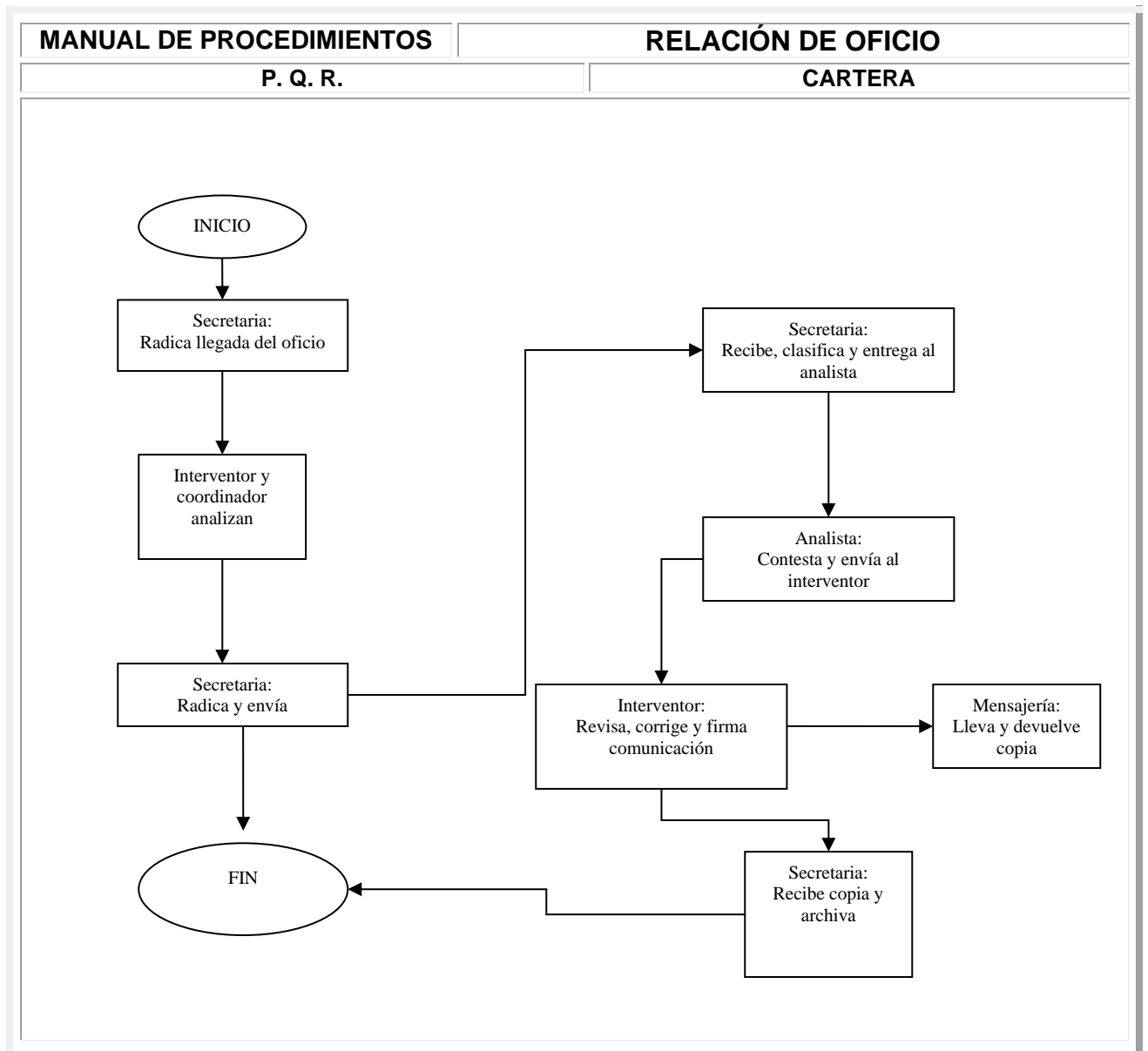
LECTURAS



MANUAL DE PQR



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			RELACIÓN DE OFICIO
No.	RESPONSABLE	DEPENDENCIA	DESCRIPCIÓN
1	Secretaria	P.Q.R	Radica llegada de oficio y envía al interventor y a la coordinación.
2	Ínter Ventrador Y Coordinador	P.Q.R	Recibe oficio, lo analiza y lo devuelve a la secretaria de P.Q.R.
3	Secretaría	P.Q.R	Recibe el oficio, lo radica y envía a la secretaria de cartera.
4	Secretaria	CARTERA	Recibe oficio, los clasifica y lo pasa al analista.
5	Analista	CARTERA	Contesta y envía al interventor de cartera.
6	Interventor Cartera	CARTERA	Revisa, corrige, firma comunicación y envía a mensajería.
7	Mensajería	CARTERA	Lleva oficio y devuelve copia a la secretaria.
8	Secretaría	CARTERA	Recibe copia y archiva.



GASES DEL SUR DE COLOMBIA E.S.P S. A

DIVISION ADMINSTRATIVA, COMERCIAL Y TÉCNICA

SECCIÓN DE FACTURACIÓN Y CARTERA

- **Facturación**
- **Financiación**
- **Traslado Presupuestal**
- **Elaboración de Presupuestos**
- **Legalización de Ingresos**
- **Pago de Cuentas**
- **Pagos por Concepto de Retención en la Fuente y Retención IVA**
- **Títulos Valores**
- **Elaboración Ordenes de Pago**
- **Elaboración Ordenes de Anticipo**
- **Proceso Contable**
- **Disponibilidad de Recursos**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		FACTURACION	
<p>1. OBJETIVO: Facturar en forma oportuna y confiable el servicio que preste GASURCOL E.S.P SA. 2. ALCANCE: Comprende la lectura, critica, proscritica, cálculo de consumo y aplicación de tarifas del servicio prestado por GASURCOL ESP S.A. 3. DEFINICIONES:</p>			
4. DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTRO	DIAGRAMA DE FLUJO DE PROCESO
<p>4.1 ELABORACION CRONOGRAMA DE FACTURACION Con las necesidades de caja, información del sector financiero e información del cumplimiento del cronograma de facturación del mes anterior se procede a la elaboración y aprobación del cronograma de facturación.</p>	<p>Coordinador de facturación jefe de división Servicio al Cliente, jefe de división Financiera</p>	<p>Cronograma facturación</p>	
<p>4.2 EMISION LISTADO PARA TOMA DE LECTURAS Emite listado general de usuarios para toma física de lecturas</p>	<p>Coordinador de facturación</p>	<p>Listado general de usuarios para toma de lecturas</p>	
<p>4.3 PROGRAMACION DE RUTAS Entrega a operarios de lecturas las instrucciones sobre que rutas leer y las constancias de lectura respectivas.</p>	<p>Supervisor de lecturas y entrega de facturación</p>		
<p>4.4 TOMA DE LECTURAS El operario ubica en el predio indicado por el supervisor de lecturas para la tomar la lectura física del medidor y reportarlo en el listado, de toma de lectura con las observaciones preestablecidas en el instructivo formato toma de lecturas, diligencia la constancia de lectura y la entrega al suscriptor o usuario. Una vez el operario haya terminado de realizar todas las rutas asignadas debe entregar los listados al superior</p>	<p>Operario</p>	<p>Constancia toma de lecturas y listado de lecturas diligenciado.</p>	
<p>4.5 REVISION DE LISTADO DE TOMA DE LECTURA Revisa en los listados que no hallan enmendaduras y que se halla diligenciado en su totalidad, en caso de ser necesario, efectuar reconfirmación de lecturas, entrega de listados al coordinador de facturación.</p>	<p>El supervisor de lecturas y entrega de facturación</p>	<p>Control de emisión y entrega de reportes y listados</p>	
<p>4.6 INGRESO DE LECTURAS AL SISTEMA COMERCIAL Mediante la utilización del programa o aplicativo del sistema comercial de GASES DEL SUR DE COLOMBIA E.S.P. S.A, digita lecturas y observaciones reportadas, almacenando la información en la base de datos, en el orden establecido en el cronograma.</p>	<p>Analista de facturación</p>		
<p>4.7 GENERACION LISTADO DE CRITICA Una vez digitada una zona o grupo de rutas se genera el listado de críticas o desviaciones significativas, el cual consiste en determinar los suscriptores con consumos anormales de acuerdo a los últimos 6 consumos</p>	<p>Coordinador facturación</p>	<p>Listado de critica</p>	

<p>históricos, a dichos usuarios se les aplica un consumo calculado de acuerdo a los criterios establecidos en la ley 142 de 1994 art.144-146 y 149.</p>			<pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> A[ELABORACION CRONOGRAMA DE FACTURACION] A --> B[] B --> C[PROGRAMACION DE RUTAS] C --> D[TOMA DE LECTURAS] D --> E[REVISION DEL LISTADO TOMA DE LECTURAS] E --> F[INGRESO DE LECTURAS AL SISTEMA COMERCIAL] F --> G[GENERACION LISTADO DE CRITICA] G --> H[REVISION LISTADO DE CRITICA] H --> I[ENVIO DE LISTADO DE CRITICA CORREGIDO] I --> J[] </pre>
<p>4.8 REVISION LISTADO DE CRITICA Inicialmente se revisa contra el listado de toma física de lecturas, permitiendo detectar si existe error en la transcripción de la lectura o en la toma física de la misma, caso en el cual se toma nuevamente la misma y se corrige en caso de ser necesario</p>	<p>Supervisor de lecturas y entrega de facturación y auxiliares de lecturas y facturación</p>	<p>Listado de crítica corregido</p>	
<p>4.9 ENVIO DE LISTADOS CORREGIDOS Entrega listados de críticas corregidos a coordinador de facturación para que digite las correcciones.</p>	<p>Supervisor de lecturas y entrega de facturación</p>		

MANUAL DE PQR



4. DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTRO	DIAGRAMA DE FLUJO DE PROCESO
<p>4.10. CÁLCULOS POSTCRÍTICA Verificación de consumos anormales mediante programa de proscritica, y que mediante formulación estadística encuentra y lista aquellos suscriptores que presentan anomalía aplicando el cálculo de la desviación estándar con respecto a su consumo normal calculado con el consumo de sus últimos 6 períodos normales</p>	Coordinador facturación	Listado proscritica	
<p>4.11. REVISIÓN LISTADO DE POSTCRITICA En un procedimiento similar al de revisión de listado de crítica, revisa contra el listado de crítica y corrige en caso de ser necesario, entregando el listado de proscritica corregido al coordinador de facturación.</p>	Supervisor de lecturas y entrega de facturación y auxiliares de lecturas y facturación		
<p>4.12. REGISTRO DE CORRECCIONES POSTCRITICA Digita correcciones y almacena en base de datos.</p>	Analista de facturación		
<p>4.13. PROGRAMACIÓN VISITAS PREVIAS Imite listado de usuarios con desviaciones significativas que no hayan sido corregidas en la crítica y proscritica para efectuar la visita previa con el fin de detectar la causa de la desviación del consumo.</p>	Coordinador Facturación	Listado visitas previas	
<p>4.14. REALIZACIÓN DE VISITA PREVIA Realiza visita física al predio para verificar sobre el medidor si el registro de la lectura es concordante con la establecida en el sistema y la causa de la desviación del consumo.</p>	Operario	Acta de revisión previa	
<p>4.15. INGRESO DE MODIFICACIONES Introduce en el sistema las modificaciones en el consumo, producto del análisis de la revisión previa.</p>	Analista de facturación		
<p>4.16. EMISIÓN LISTADOS DE CONTROL DE CALIDAD Genera listado de verificación denominado altos consumos, en donde se registran los suscriptores con consumo superior o igual a 100 metros cúbicos. A continuación, se genera el listado de cambios de secuencias. Se revisan los listados y las correcciones se registran en la base de datos</p>	Analista de facturación	Listados de clientes con consumos >- a 100 metros cúbicos y listado de cambios de secuencia	
<p>4.17. REVISIÓN LISTADOS DE CALIDAD Confronta datos con el listado de lecturas, crítica y proscritica y corrige en caso de ser necesario, la base de datos se actualiza inmediatamente por el analista de facturación</p>	Supervisor de lecturas y entrega de facturación	Listado de calidad revisados	
<p>4.18 APLICACIÓN DE PAGOS Se efectúa diariamente la aplicación de pagos, por concepto de Gas domiciliario.</p>	Coordinador de Facturación	Movimiento diario de pagos actualizado	
<p>4.19 GENERACION NOVEDADES Atención al cliente genera oficios con novedades originadas por PQR o solicitud expresa del usuario. Recuperación cartera envía oficios con usuarios a aplicar planes de financiación. Control pérdidas ingresa al sistema boletines de instalación o revisión de medidores y cobros a efectuar por este concepto, la Div Técnica de GASES DEL SUR DE COLOMBIA E.S.P. S.A</p>	Jefe Div. Control Pérdidas, jefe de división técnica, jefe de sección servicio al cliente, jefe sección recuperación de cartera	Oficios, Novedades, Reportes mantenimiento de redes domiciliarias	
<p>4.20 APLICACIÓN DE NOVEDADES Registro de matrículas nuevas, cambios o modificaciones (Uso, nombre, estrato y dirección) y</p>		Base datos actualizada Oficio con tarifas	

MANUAL DE PQR



los nuevos conceptos a facturar (Valores por cuotas de cobro de medidor y provisionales)			<pre>graph TD; Start([Start]) --> A[CALCULOS POSCRITICA]; A --> B[REVISION LISTADO POSCRITICA]; B --> C[\"DIGITACION CORRECCIONES POSCRITICA\"]; C --> D[\"PROGRAMACION VISITA PREVIA\"]; D --> E[\"VISITA PREVIA\"]; E --> F[\"INGRESO DE MODIFICACIONES POR VISITA PREVIA\"]; F --> G[\"EMISION DE LISTADO DE CALIDAD\"]; G --> H[\"REVISION LISTADOS DE CALIDAD\"]; H --> I[\"APLICACION DE PAGOS\"]; I --> J[\"GENERACION DE NOVEDADES\"]; J --> K[\"APLICACION DE NOVEDADES\"]; K --> L[\"CALCULO DE TARIFAS\"]; L --> End([End]);</pre>
4.21 CALCULO DE TARIFAS De acuerdo a las disposiciones de la CREG efectúa el cálculo o actualización de tarifas.	Analista de facturación Jefe div. Servicio al cliente		

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			FACTURACION
4.22. APLICACIÓN TARIFAS Aplica tarifas emitidas por la Div. Servicio al Cliente	Coordinador Facturación	Base datos con tarifas actualizadas	
4.23. LIQUIDACIÓN Determinación final del cobro por los servicios prestados, teniendo en cuenta el tipo o destinación del bien, y el estrato socioeconómico del usuario.	Coordinador Facturación	Listado de liquidación	
4.24. EXCLUSIÓN DE CLIENTES RA COBRO ESPECIAL Se corre un aplicativo de sistema que permite excluir los clientes de cobro especial que han sido reportados por cartera.	Coordinador facturación	Requerimiento de cartera solicitando exclusión clientes	
4.25. IMPRESIÓN FACTURA Procede a la generación de archivos planos con tas liquidaciones y en formato de la factura, luego imprime las mismas.	Coordinador facturación	Archivos magnéticos y Facturas	
4.26. DISTRIBUCIÓN Y ENTREGA DE FACTURAS Se realiza un enrollado de las facturas impresas, de modo que permita la asignación a cada operario para su distribución	Supervisor de lecturas y entrega de facturación	Libro con itinerario de rutas asignadas	
4.27 GENERACIÓN LISTADOS FACTURACIÓN DETALLADA Generación de la información contenida en la facturación (\$, m3, cartera, pagos, usuarios etc.)	Coordinador facturación	Análisis de consumos, listados de pagos, cartera por edades, pagos por cartera, facturación por uso y estrato (\$),	

6. ANEXO INSTRUCTIVO FORMATO PARA LECTURAS

7. REGISTROS

Instructivo formato toma de Lecturas

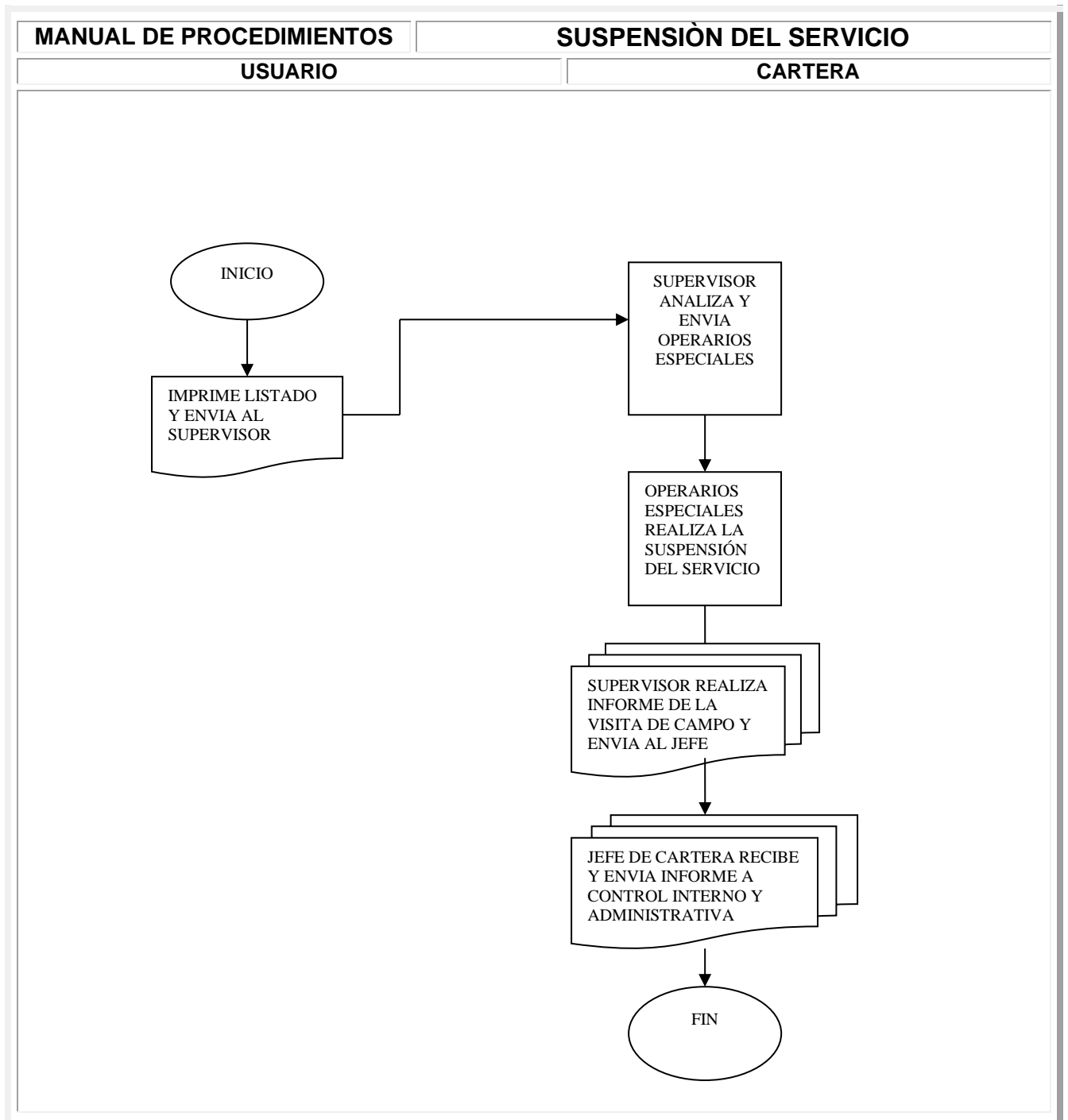
NOMBRE	CODIGO	NOBE	CODIGO
Cronograma de facturación	RC-FA-01	Oficios novedades	RC-FA-1 2
Listado general de usuarios para toma de lecturas	RC-FA-02	Tarifas	RC-FA-1 3
Constancia toma de lecturas	RC-FA-03	Listado de liquidación}	RC-FA-1 4
Control de emisión y entrega de reportes y listados	RC-FA-04	Requerimientos de cartera solicitando exclusión de	RC-FA-1 5
Listado de crítica	RC-FA-05	Factura	RC-FA-16
Listado proscritica	RC-FA-06	Libro de itinerario de rutas asignadas	RC-FA-1 7
Listado de visitas previas	RC-FA-07	Análisis de consumos	RC-FA-1 8
Acta de revisión previa	RC-FA-08	Listado de pagos	RC-FA-1 9
Listados de clientes con consumos >= a 100 metros	RC-FA-09	Cartera por edades	RC-FA-20
Listado de cambios de secuencia	RC-FA-10	Pagos por cartera	RC-FA-21

MANUAL DE PQR



Movimiento diario de pagos actualizado	RC-FA-1 1	Facturación por uso y estrato (\$).	RC-FA-22
--	-----------	-------------------------------------	----------

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			FINANCIACIÓN Y ABONOS
No.	RESPONSABLE	DEPENDENCIA	DESCRIPCIÓN
1	P.Q. R	Usuario	Se presenta en la ventanilla con la factura y solicita financiación de la deuda.
2	P.Q. R	Funcionario Ventanilla	Digita en el sistema y le informa al usuario cuanto puede abonar y el resto a financiar en mensualidades.
3	P.Q. R	Funcionario Ventanilla	Le informa al usuario los requisitos que se encuentran publicados en la cartelera.
4	P.Q. R	Funcionario Ventanilla	Si el usuario puede abonar elabora factura para pagar en el banco. Si no puede abonar le informa al usuario.
5	P.Q. R	Usuario	Le solicita al empleado de PQR la elaboración del acuerdo de pagos con los plazos acordados.
6	P.Q. R		Elabora convenio en original y copia con el número de cuotas que haya decidido el usuario y se lo entrega para que firme.
7	P.Q. R	Usuario	Firma convenio y lo devuelve al empleado de PQR.
8	P.Q. R		Constata firma y entrega copia al usuario.
9	P.Q. R		Archiva convenio.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			EJECUCIÓN PRESUPUESTAL
			Traslados Presupuestales
No.	RESPONSABLE	DEPENDENCIA	DESCRIPCIÓN
1	Jefe de División	FINANCIERA	Informa periódicamente a la Gerencia sobre el estado de la ejecución presupuestal de Rentas y Gastos.
2	Jefe de División	FINANCIERA	Con base a las necesidades, se informa a la Gerencia los rubros presupuestales que deben ser acreditados, contra acreditados y/o adicionales.
3	Gerente	Gerencia	Ordena elaborar el proyecto de Resolución para que se efectúen los traslados o adicionales correspondientes.
4	Jefe de División	FINANCIERA	Elabora el proyecto de Resolución de traslados y adiciones al proyecto y además mediante certificación detallar los saldos de los retiros afectados.
5	Gerente	Gerencia	Firma Resolución.
6	Secretaria	Gerencia	Es numerada y colocada en la Secretaria General.
7	Jefe de División	FINANCIERA	Con la Resolución firmada se procede a realizar movimientos presupuestales en el sistema.

MANUAL DE PQR



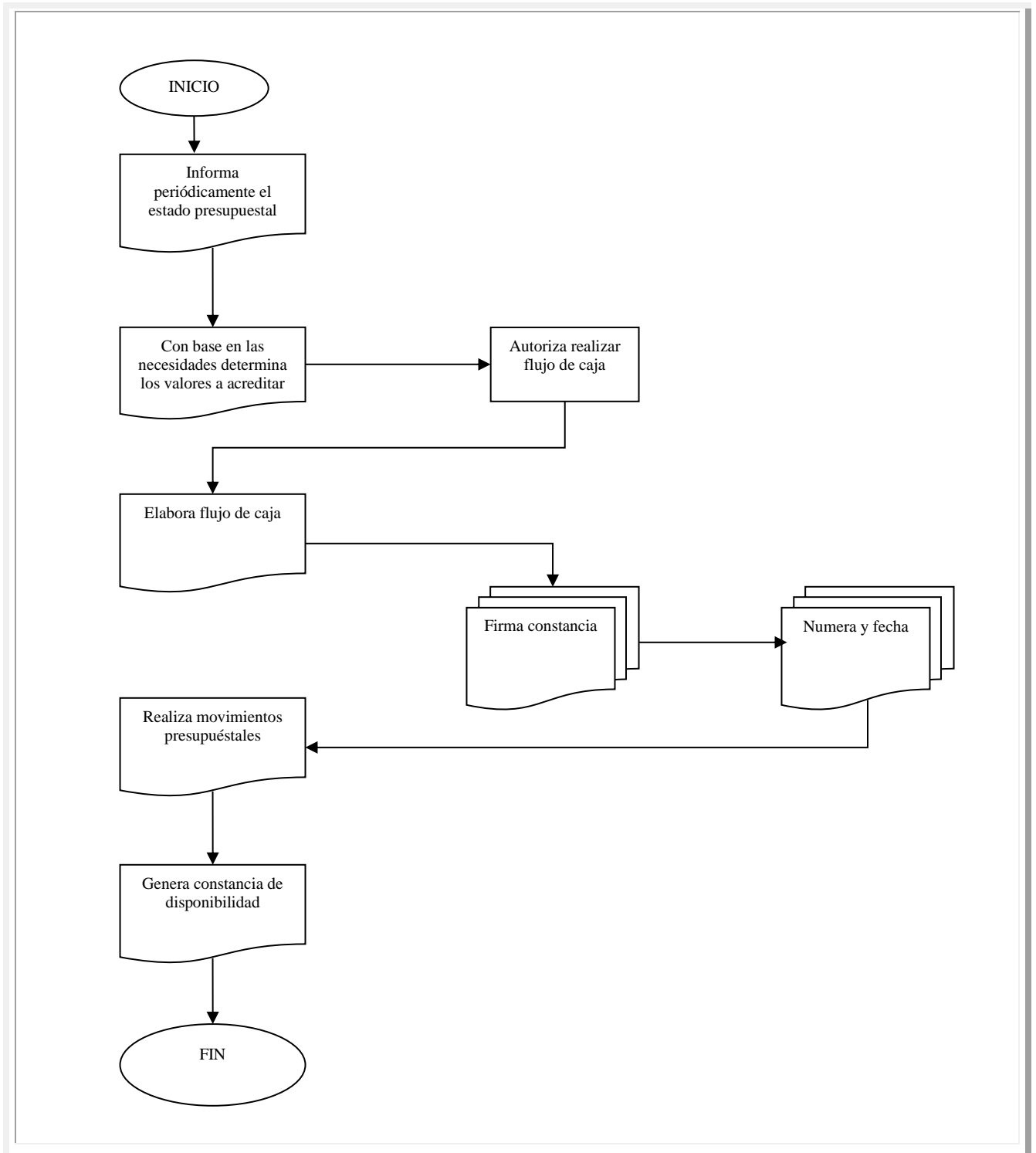
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

EJECUCIÓN PRESUPUESTAL
Traslados Presupuestales

FINANCIERA

GERENCIA

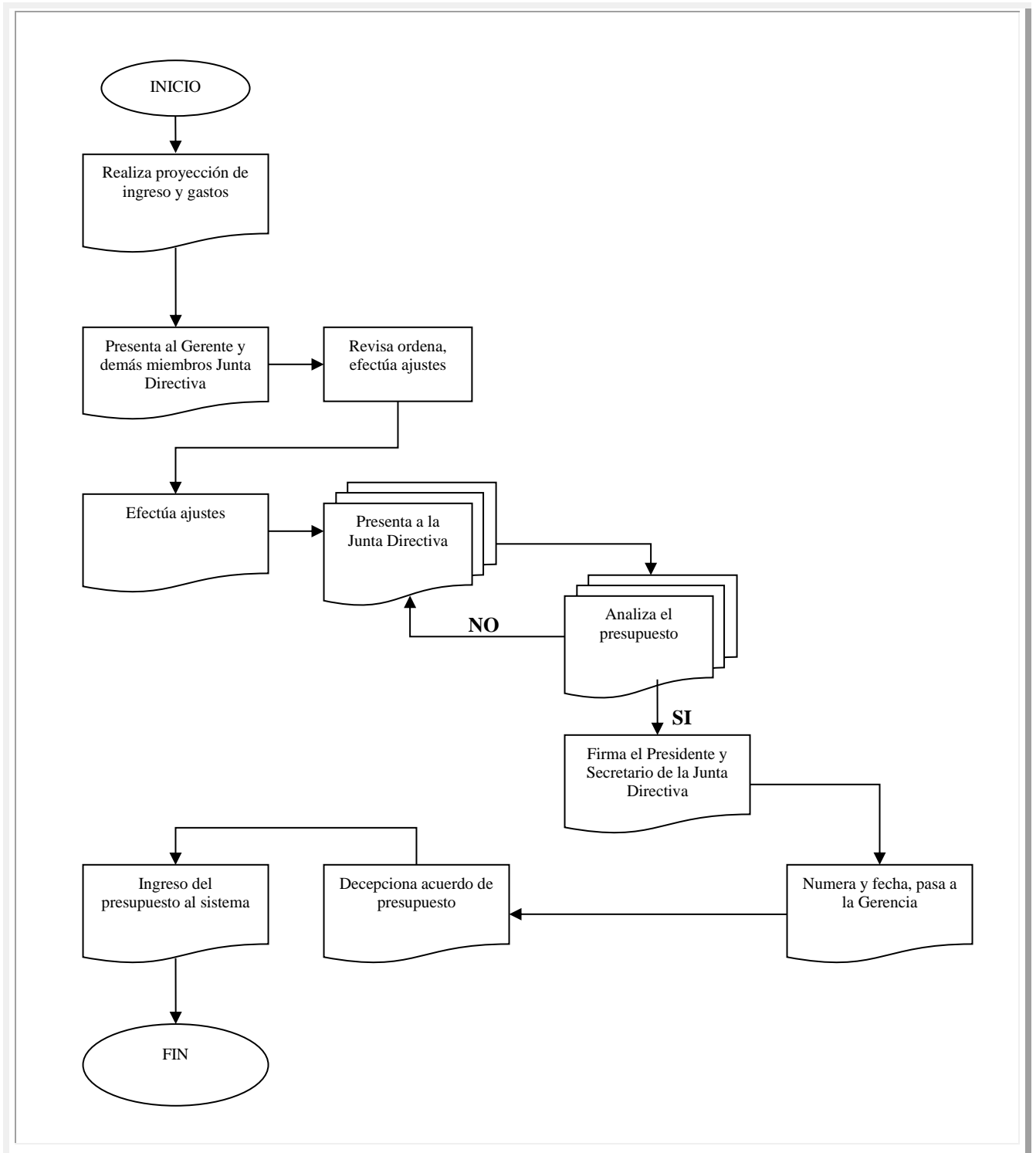
SECRETARIA GENERAL



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			EJECUCIÓN PRESUPUESTAL Elaboración de Presupuesto
No.	RESPONSABLE	DEPENDENCIA	DESCRIPCIÓN
1	Jefe de División	FINANCIERA	Realiza las proyecciones de ingresos de acuerdo al comportamiento histórico y las variables que se consideren pertinentes.
2	Jefe de División	FINANCIERA	Realiza el cálculo y/o proyección GASTOS para la respectiva vigencia, teniendo en cuenta gastos de funcionamiento, servicio de la deuda y gastos de inversión.
3	Jefe de División	FINANCIERA	Presenta ante el gerente y demás directivos de presupuesto el proyecto
4	Gerente	GERECIA	Realizan tos ajustes a que haya lugar
5	Jefe de División	FINANCIERA	Efectúa las correcciones y hace entrega del Proyecto definitivo a la Gerencia.
6	Gerente	GERECIA	Presenta a la junta directiva para su aprobación, el Proyecto de Acuerdo del Presupuesto de ingresos y gastos de la empresa, para la respectiva vigencia fiscal.
7	Junta Directiva	JNTA DIRECTIVA	Estudia et proyecto de presupuesto para la vigencia que corresponde.
8	Junta Directiva	JNTA DIRECTIVA	Si se rechaza se devuelve a te gerencia, para efectuar las correcciones y ajustes respectivos.
9	Jefe de División	FINANCIERA	Gerente presenta de nuevo a la junta directiva para su aprobación et proyecto de acuerdo.
10	Gerente	GERENCIA	Efectúa ajustes con base a las consideraciones de la junta.
11	Junta Directiva	JNTA DIRECTIVA	Aprueba el proyecto de acuerdo.
12	Junta Directiva	JNTA DIRECTIVA	Una vez aprobado el Acuerdo de presupuesto de ingresos y gastos es firmado por el presidente y secretario(a) de la junta directiva de la empresa.
13	Secretaria	GERENCIA	Numera y fecha el Acuerdo de ingresos y gastos de la empresa.
14	Secretaria	GERENCIA	Remite este Acuerdo a la gerencia y a la división financiera.
15	Jefe de División	FINANCIERA	Ingresa al sistema el presupuesto aprobado para la vigencia fiscal correspondiente.

16	Jefe de División	FINANCIERA	Ejecuta y controla el presupuesto.
----	------------------	------------	------------------------------------

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		EJECUCIÓN PRESUPUESTAL Elaboración de Presupuesto	
FINANCIERA	GERENCIA	JUNTA DIRECTIVA	SECRETARIA

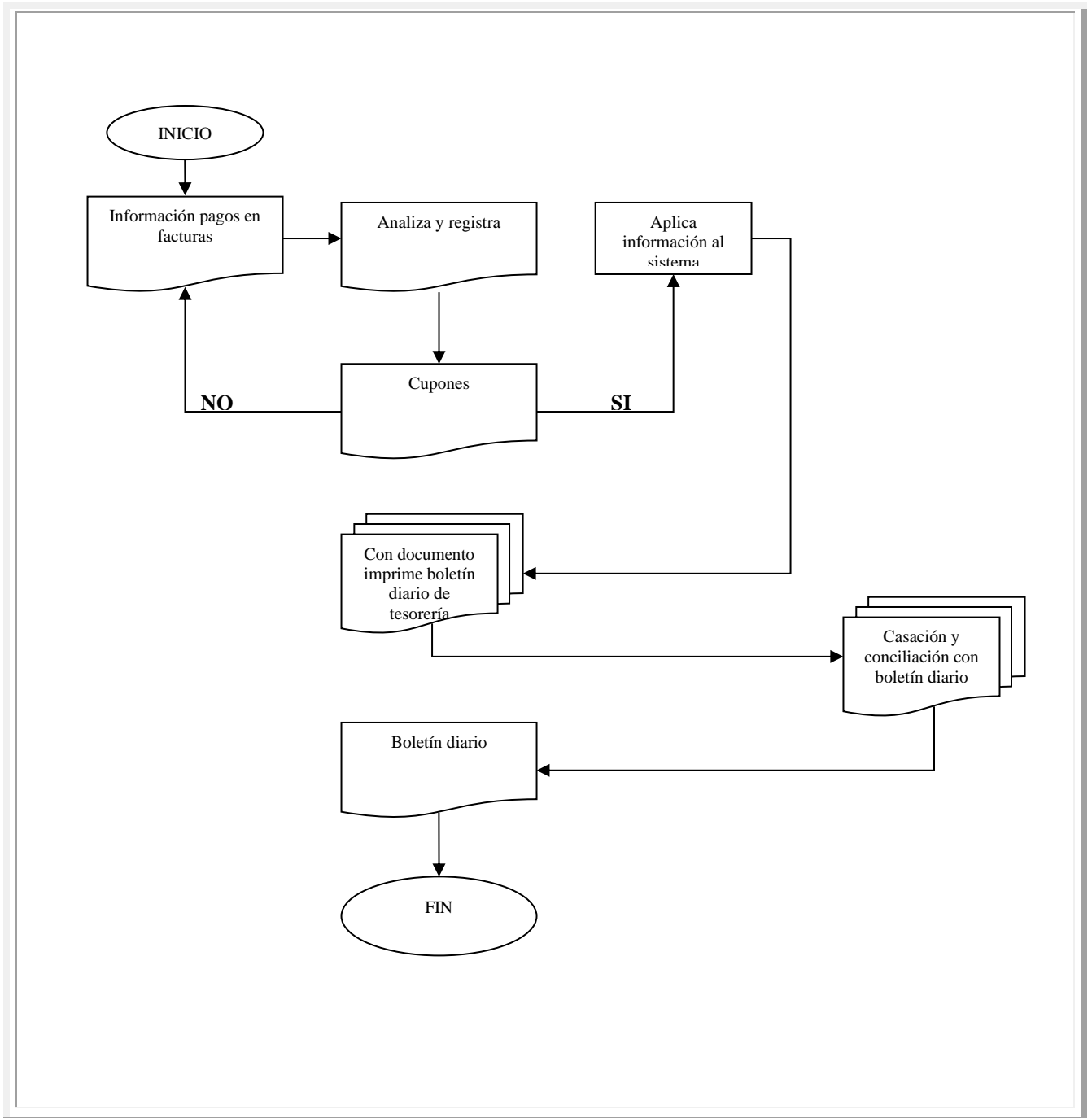


MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			EJECUCIÓN PRESUPUESTAL Legalización de Ingresos
No.	RESPONSABLE	DEPENDENCIA	DESCRIPCIÓN
1		BANCO	Da información sobre la facturas y notas créditos que se vayan a pagar
2		TESORERIA	Recibe los documentos para su análisis y registro al sistema, si se encuentran bien continua su recorrido normal a sistemas, ¡y si no se devuelve al banco y/o institución a cargo para su revisión
3		SISTEMAS	Aplica información proveniente de la tesorería
4		TESORERIA	con tos documentos en orden se imprime boletín diario de tesorería
5	Jefe de División	CANTABILIDAD	Con la conciliación y la casación recibida de tesorería pasa a elaborar el boletín j diario
6	Secretaria	TESORERIA	Archiva los boletines

MANUAL DE PQR



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		EJECUCIÓN PRESUPUESTAL Legalización de Ingresos	
BANCOS/ CORPORAC	TESORERIA	SISTEMAS	CANTABILIDAD



MANUAL DE PQR



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			PAGO DE CUENTAS
No.	RESPONSABLE	DEPENDENCIA	DESCRIPCIÓN
1	Contador	CONTABILIDAD	Hace entrega de todas las cuentas que van a ser pagadas.
2	Jefe de División	TESORERIA	Revisa las cuentas por pagar que tengan sus respectivos soportes.
3	Jefe de División	TESORERIA	Autoriza y pasa para su pago teniendo en cuenta la prioridad de las cuenta, que tienen. consistencia se devuelve para su cambio.
4	Jefe de División	TESORERIA	Estudia viabilidad de caja para el pago de las cuentas.
5	Jefe de División	TESORERIA	Si se tiene presupuesto se sigue el proceso, si no se retiene hasta el momento que se pueda girar.
6	Jefe de División	TESORERIA	Gira el cheque.
7	Jefe de División	TESORERIA	Entra al sistema y descarga libros,
8	Jefe de División	TESORERIA	Firma los cheques.
9	Jefe de División	TESORERIA	Contratista reclama cheque, deja documentos con firma y sello de recibido.

MANUAL DE PQR



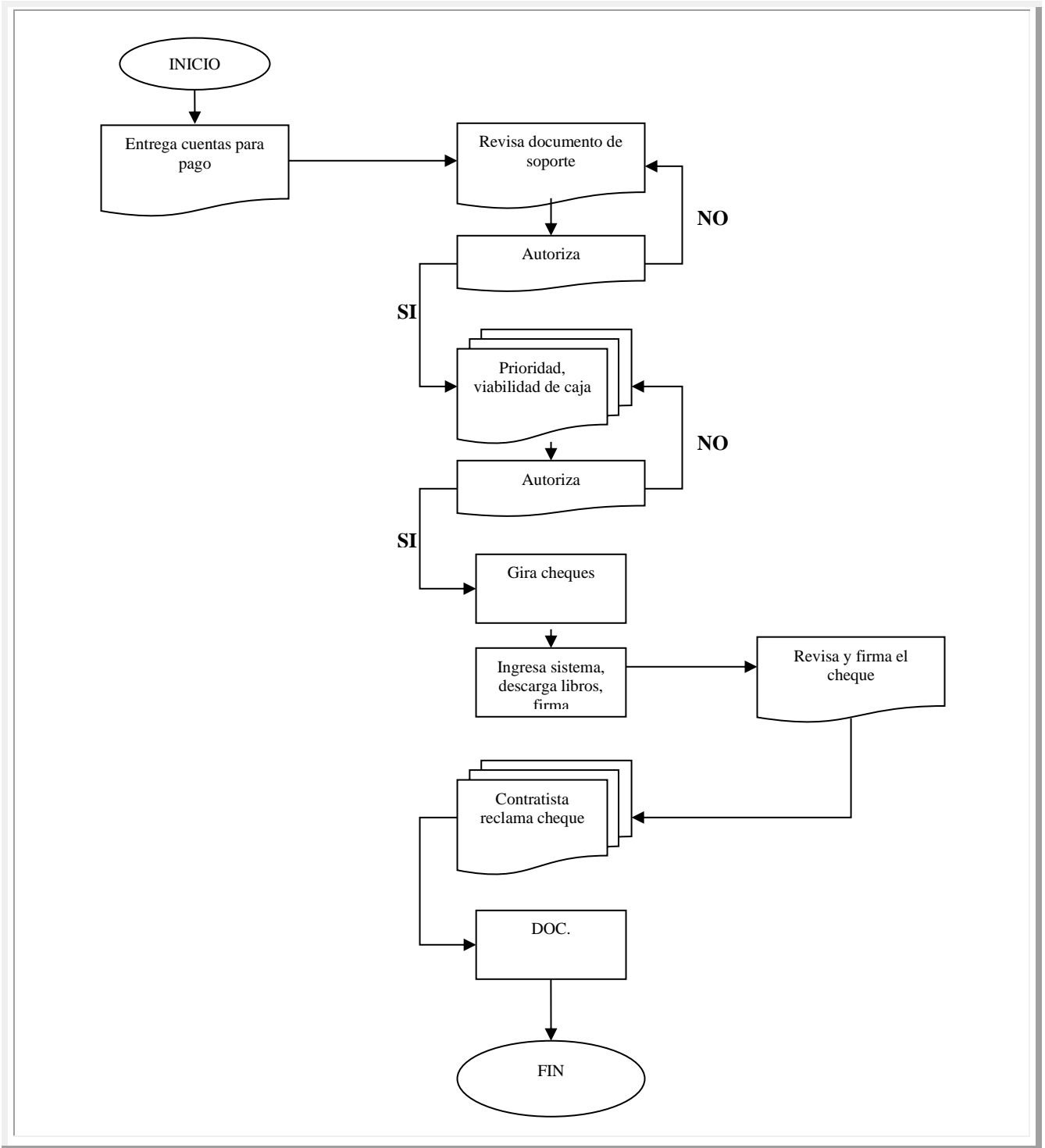
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PAGO DE CUENTAS

CONTABILIDAD

TESORERIA

GERENCIA



MANUAL DE PQR



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			PAGO POR CONCEPTO DE RETENCIÓN EN LA FUENTE Y RETENCIÓN DEL IVA
No.	RESPONSABLE	DEPENDENCIA	DESCRIPCIÓN
1	Contador	FINANCIERA	Toma copias de cuentas canceladas en el mes.
2	Contador	FINANCIERA	Discrimina el valor a cancelar por retención en la fuente y retención al íva.
3	Jefe División	TESORERIA	Revisa valores, diligencia el formulario de la DIAN anotando el total de IVA y el de retención en la fuente a cancelar por parte de la Empresa.
4	Jefe División	TESORERIA	Firma el formulario.
5	Jefe División	TESORERIA	Elabora cheque a favor de la DIAN, ingresa al sistema, descarga de libros y firma.
6	Jefe División	TESORERIA	Consigna en bancos, cheque a favor de la DIAN.
7	Jefe División	TESORERIA	Archiva copia de formulario con los procesos anteriores»

MANUAL DE PQR

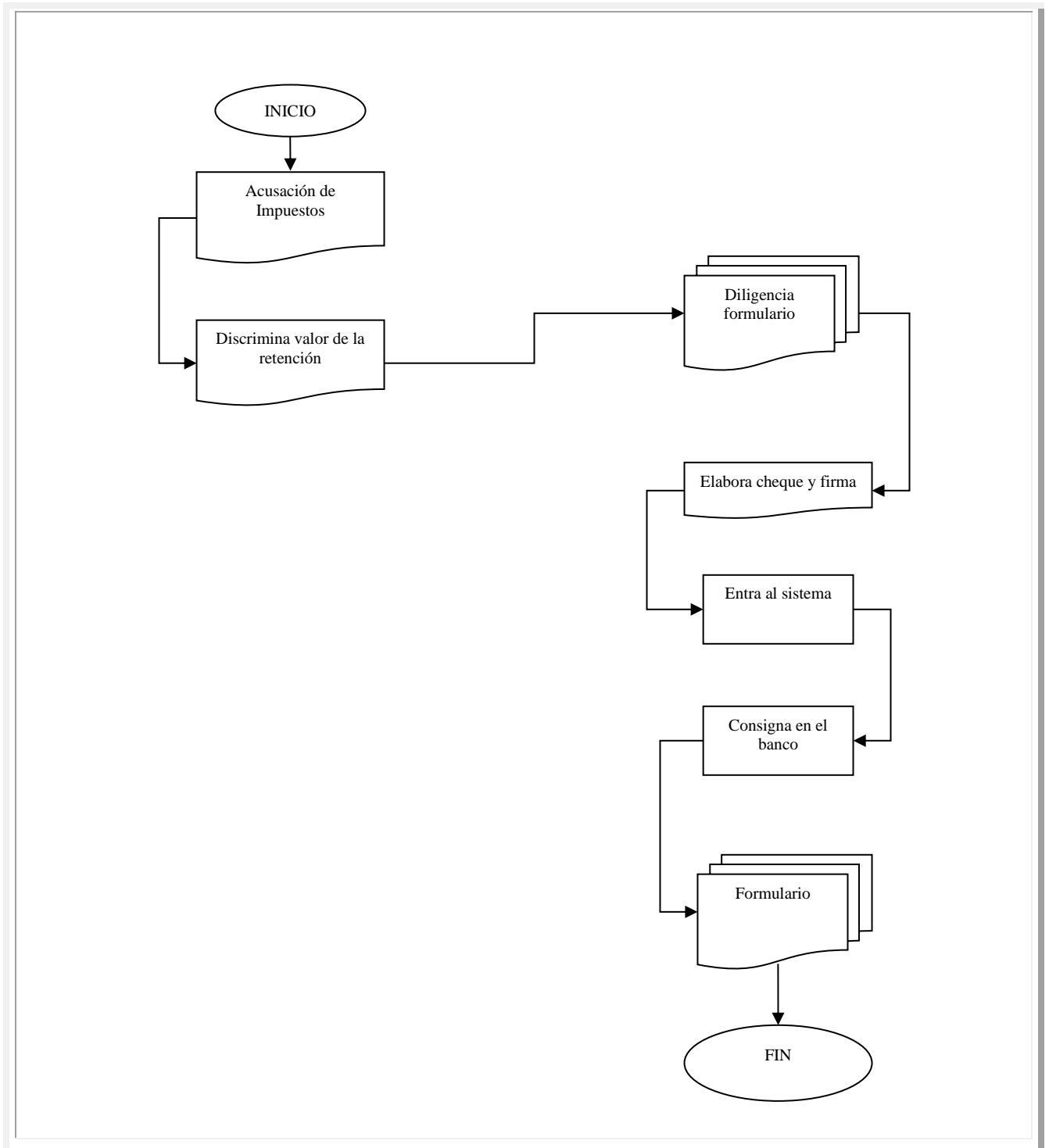


MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

**PAGO POR CONCEPTO DE RETENCIÓN EN LA
FUENTE Y RETENCIÓN DEL IVA**

CONTABILIDAD

TESORERIA



MANUAL DE PQR



No.	RESPONSABLE	DEPENDENCIA	DESCRIPCIÓN
1	Jefe División	TESORERIA	Analiza situación financiera de la empresa y de los dineros excedentes, que pueden ser utilizados en provecho, colocándolos en títulos valores para obtener rendimientos financieros.
2	Jefe División	TESORERIA	Estudia en el mercado posible opciones de compra, rendimientos, solidez y servicios que presta la entidad con la que se va a pactar el título valor. Todo en beneficio de (a Empresa.
3	Jefe División	TESORERIA	Después de analizar y revisar las opciones. se aprueba la más conveniente para la empresa, observando respaldo, rendimiento y servicio.
4	Jefe División	TESORERIA	Informa a la corporación elegida para iniciar los trámites correspondientes para llevar a cabo el negocio.
5		BANCOS	Elabora respectivo documento \con fa firma del Representante legal del banco o corporación.
6	Jefe División	TESORERIA	Lee cuidadosamente el documento donde especifica tiempo, rendimiento, valor del título, garantía y procede a firmarlo.
7	Jefe División	TESORERIA	Se tiene la opción de ser guardado en la empresa o en la entidad que emite el título.

MANUAL DE PQR

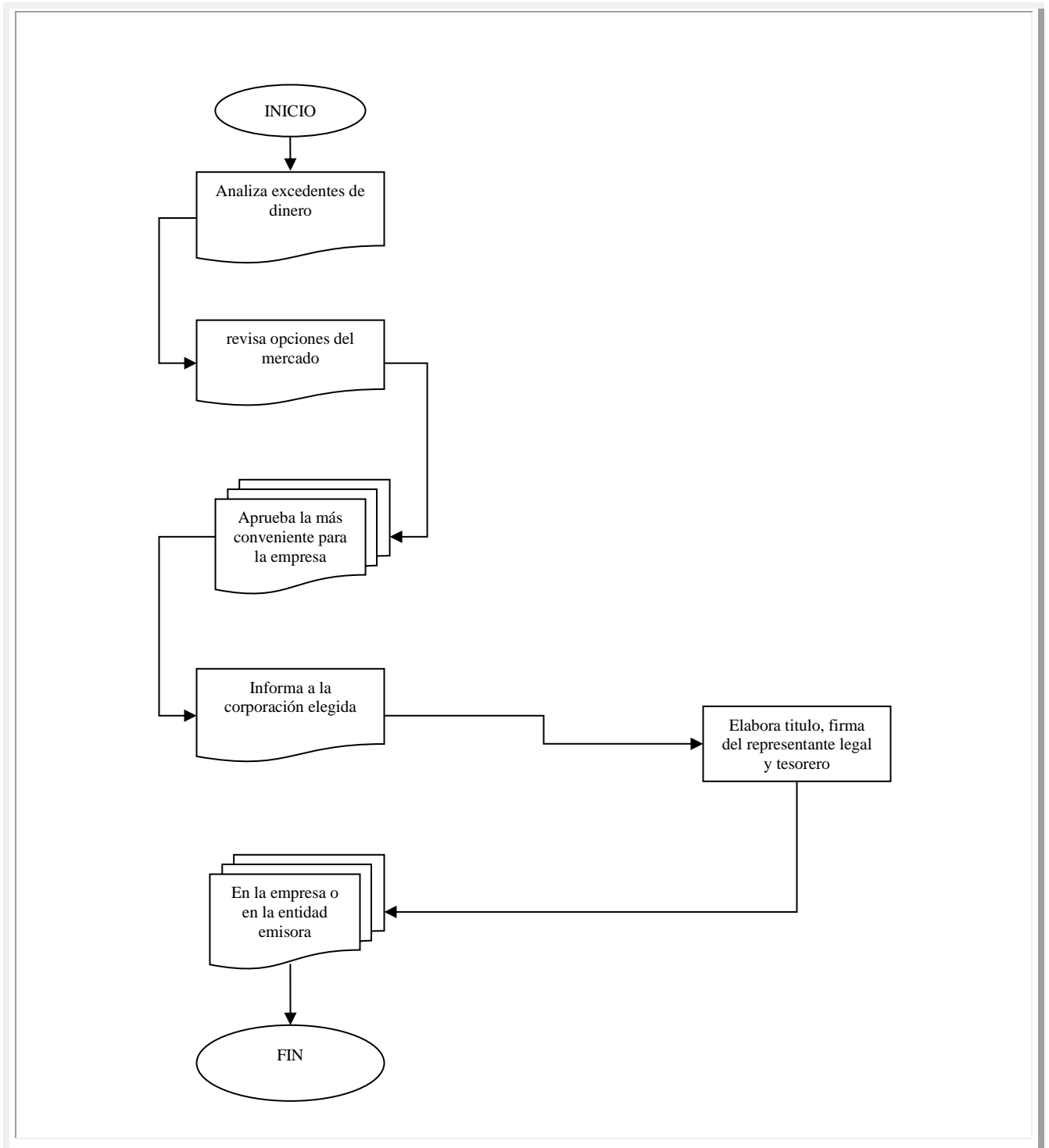


MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

TITULOS VALORES

TESORERIA

BANCOS Y/O CORPORACIONES



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			ELABORACION ORDENES DE PAGO
No.	RESPONSABLE	DEPENDENCIA	DESCRIPCIÓN
1	Jefe de División	DIFERENTES AREAS	Recibe de las diferentes dependencias de la Empresa las cuentas con los documentos y soportes para elaborar la orden de pago
2	Secretaria	CONTABILIDAD	Los documentos para las órdenes de pago sin formalidades plenas son las siguientes: solicitud de pedido o servicio, dos cotizaciones o constancia de proveedor exclusivo, certificado o de disponibilidad o registro presupuesta, orden de compra de servicio, factura original y copia, comprobante de entrada y salida de elementos o constancia de stock de almacén, cuando son cuentas por servicio, anexar la certificación de recibo, de labores Firmado por el interventor.
3	Secretaria	CONTABILIDAD	Para tas órdenes de pago con contrato con formalidades plenas anexar los siguientes documentos: Contrato, pólizas de aceptación, recibo de pago de impuestos cuando el monto lo exija, acta de iniciación, acta de recibo parcial o final de liquidación en original y copia.
4	Secretaria	CONTABILIDAD	Para el pago a partir de la segunda cuenta del contrato, anexar los siguientes documentos: Copia de la ficha de documentos, copia certificado de disponibilidad y registro presupuestal, copia del acta parcial exterior, acta parcial o final que se vaya a cancelar, en original y copia, factura original y dos copias.
5	Secretaria	CONTABILIDAD	Comprobante de entrada, salida o stock de almacén en las cuentas de servicios se anexa la certificación de recibo de labores, firmada por interventor Si posteriormente a la primera cuenta se suscribieron contratos adicionales, se deben anexar copie del mismo con los respectivos soportes de publicación, pólizas. *con aceptación y pago del impuesto de timbre si es él caso, en el contrato debe ir claro plazos, cuotas, cesiones, otros si aclaratorios, etc.
6	Secretaria	CONTABILIDAD	Asigna el numero consecutivo a la orden de pago

MANUAL DE PQR



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

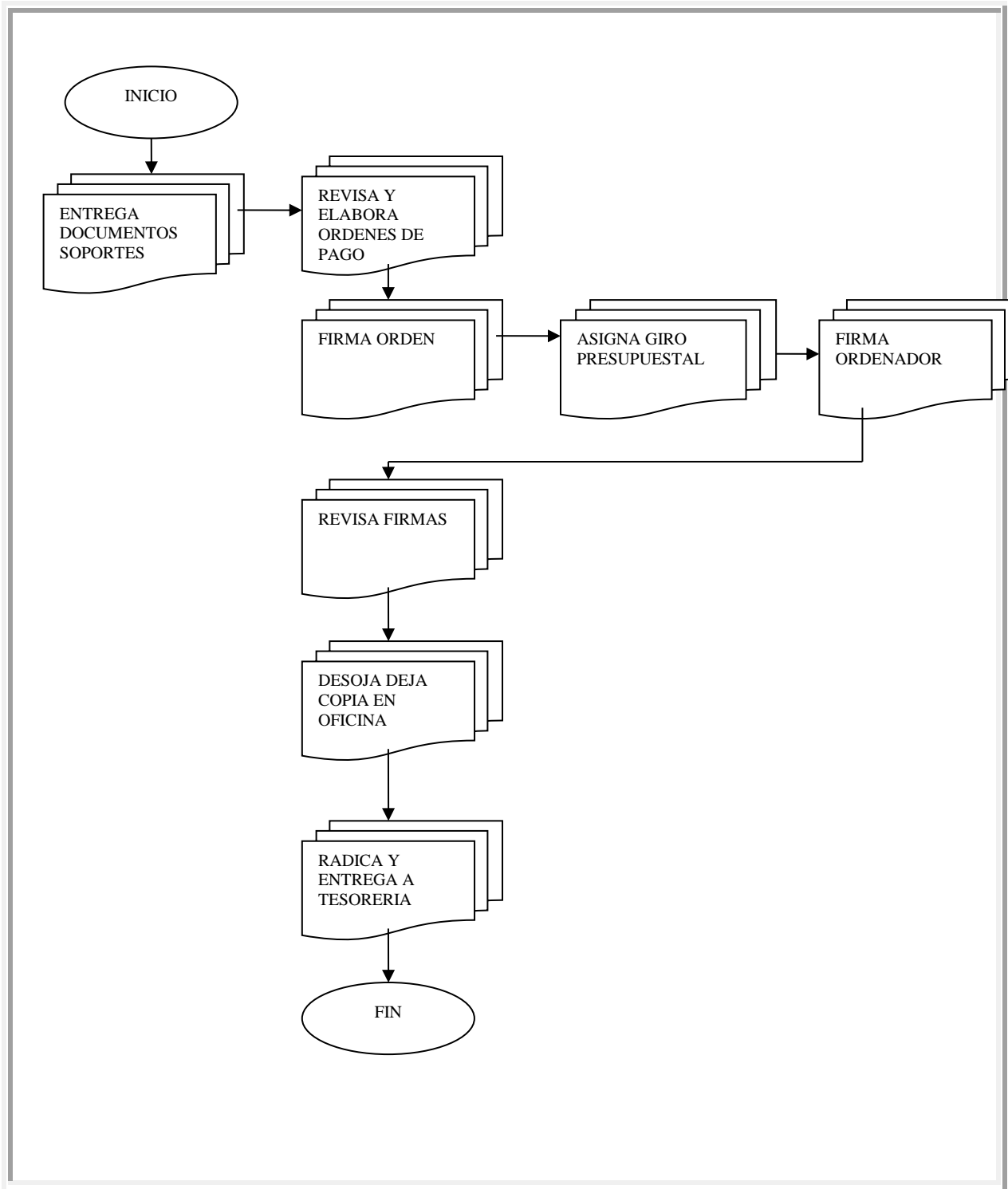
**ELABORACION ORDENES DE
PAGO**

DEPENDENCIA

CONTABILIDAD

FINANCIERA

GERENTE



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			ELABORACION ORDENES DE ANTICIPO
No.	RESPONSABLE	DEPENDENCIA	DESCRIPCIÓN
1	Secretaria	CONTABILIDAD	Recibe los documentos de las diferentes dependencias.
2	Jefe división	CONTABILIDAD	La documentación requerida es la siguiente: Contrato u orden debidamente perfeccionado y legalizado, publicación, Aceptación de pólizas, fichas de documentos, pago impuesto de timbres si es necesario) Certificado de disponibilidad y registro presupuestal Fotocopias de las pólizas, incluidas la póliza que garantiza el buen manejo y correcta inversión del anticipo. Cuenta de cobro por el valor pactado por anticipo. Asigna el numero consecutivo a la orden de anticipo
3	Secretaria	CONTABILIDAD	Revisa la documentación y elabora el respectivo formato de orden de anticipo, siempre y cuando la documentación llene los requisitos, en caso contrario se devuelve al área de origen para las respectivas correcciones.
4	Jefe de División	CONTABILIDAD	Revisa y firma la cuenta de anticipo y remite a financiera.
5	Jefe de División	FINANCIERA	Revisa y asigna giro presupuestal y envía para firma de ordenador de acuerdo a las ordenas de anticipo
6	Gerente	GERENCIA	Firma, aprueba y devuelve a contabilidad
7	Secretaria	CONTABILIDAD	Deshoja y remite a tesorería para pago.
8	Asistente	CONTABILIDAD	Elabora la orden de pago y re a tiza los descuentos a que haya lugar: retención en la fuente, retención IVA, sobretasas, amortizaciones
9	Asistente	CONTABILIDAD	Codifica e ingresa la información al sistema
10	Jefe de División	FINANCIERA	Efectúa giro presupuestal, firma la orden de pago y envía gerencia
11	Jefe de División	FINANCIERA	Efectúa giro presupuestal, firma la orden de pago y envía ordenador de Acuerdo
12	Gerente	GERENCIA	Firma orden de pago y envía a contabilidad.
13	Secretaria	CONTABILIDAD	Recibe orden de pago, revisa firmas y documentos soportes.

MANUAL DE PQR



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

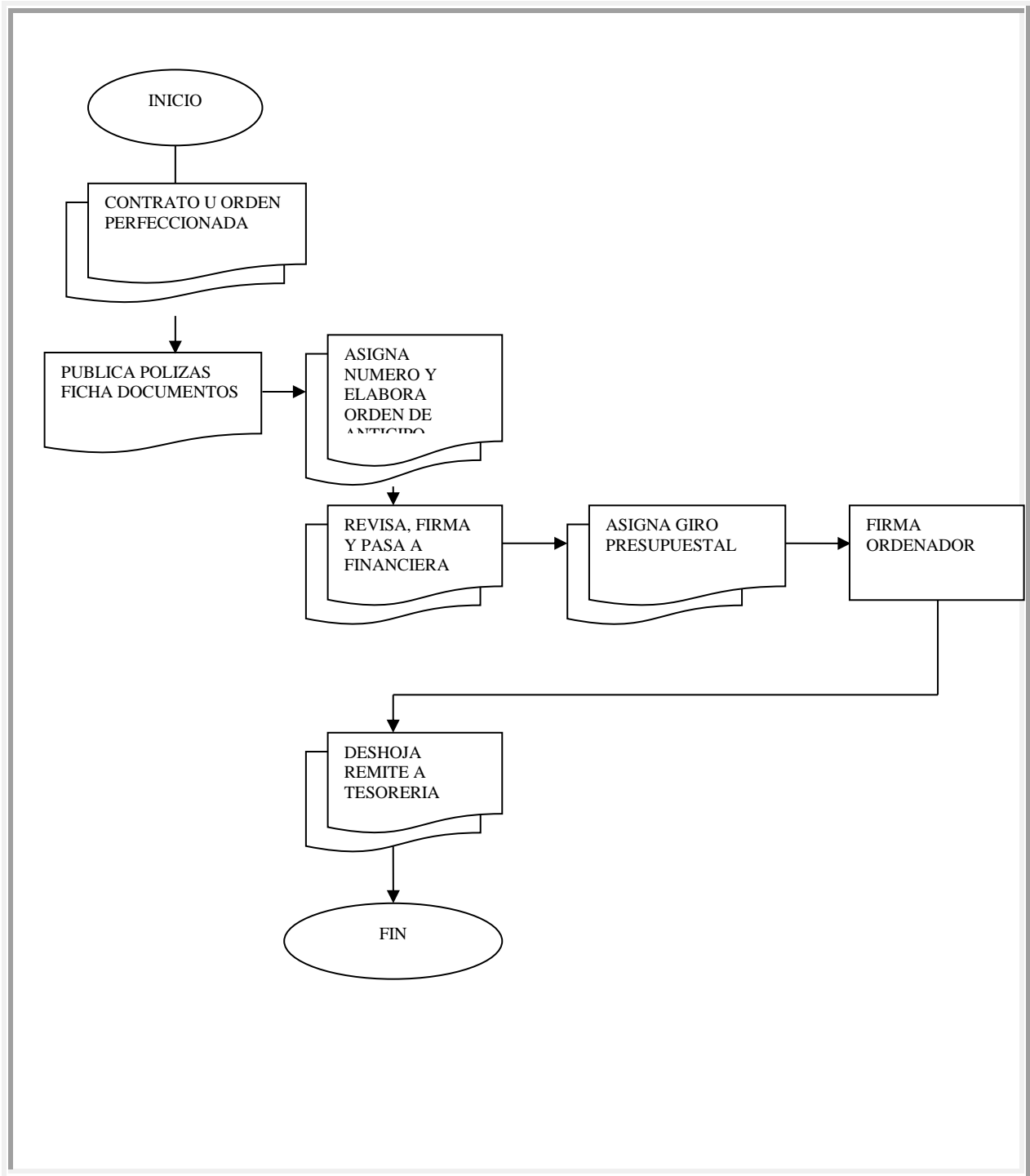
**ELABORACION ORDENES DE
ANTICIPO**

DEPENDENCIA

CONTABILIDAD

FINANCIERA

GERENTE

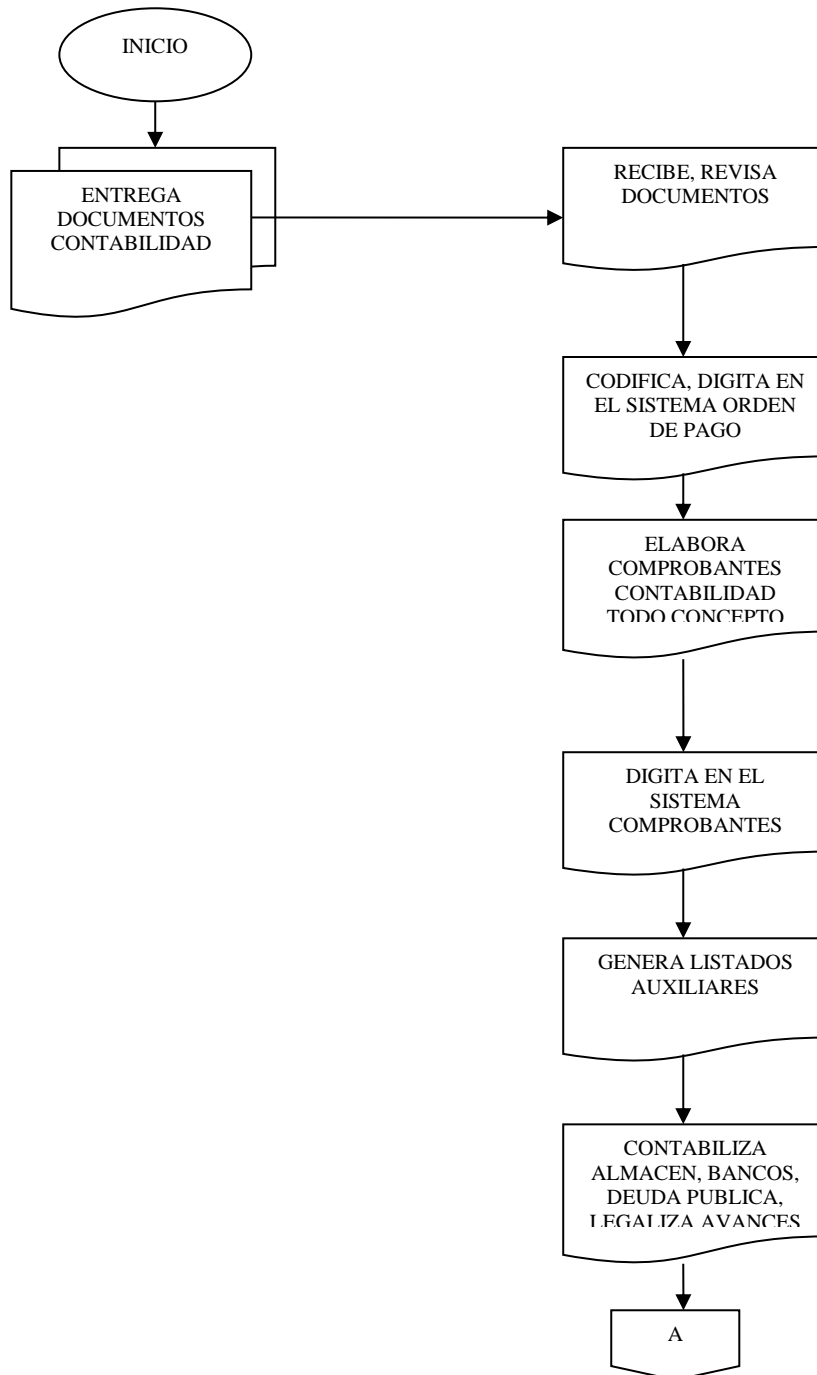


MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			PROCESO CONTABLE
No.	RESPONSABLE	DEPENDENCIA	DESCRIPCIÓN
1	Secretaria	CONTABILIDAD	Recibe, revisa y liquida información de los paquetes enviados por las diferentes áreas de la Empresa para efectuar trámite respectivo de las Ordenes de Pago a Contratistas y Proveedores
2	Asistente	CONTABILIDAD	Codifica y digita en el sistema órdenes de pago.
3	Jefe de División	CONTABILIDAD	Elabora comprobantes de contabilidad por todo concepto.
4	Asistente	CONTABILIDAD	Digita en el sistema comprobantes de contabilidad
5	Asistente	CONTABILIDAD	Genera listados auxiliares.
6	Secretaria	CONTABILIDAD	Concilia entradas de almacén y retención en fa fuente
7	Asistente	CONTABILIDAD	Concilia bancos.
8	Jefe de División	CONTABILIDAD	Concilia estado general de almacén
9	Jefe de División	CONTABILIDAD	Concilia deuda pública y legaliza avances
10	Jefe de División	CONTABILIDAD	Genera comprobante de contabilidad con la depreciación.
11	Asistente	CONTABILIDAD	Digita comprobantes al sistema
12	Jefe de División	CONTABILIDAD	Elabora y contabiliza comprobantes de cartera, facturación y subsidios.
13	Asistente	CONTABILIDAD	Digita comprobantes al sistema.
14	Jefe de División	CONTABILIDAD	Digita comprobantes de cierre.
15	Asistente	CONTABILIDAD	Ingresa al sistema los comprobantes de cierre.
16	Asistente	CONTABILIDAD	Genera listados (balance de prueba, estado de costos y Pérdidas y Ganancias).
17	Jefe de División	CONTABILIDAD	Con los estados obtenidos genera el balance consolidado.
18	Jefe de División	CONTABILIDAD	Presenta informes de estados financieros a. Súper Servicios, Contraloría Municipal, Control Interno, División Financiera

MANUAL DE PQR



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	PROCESO CONTABLE
DEPENDENCIA	CONTABILIDAD

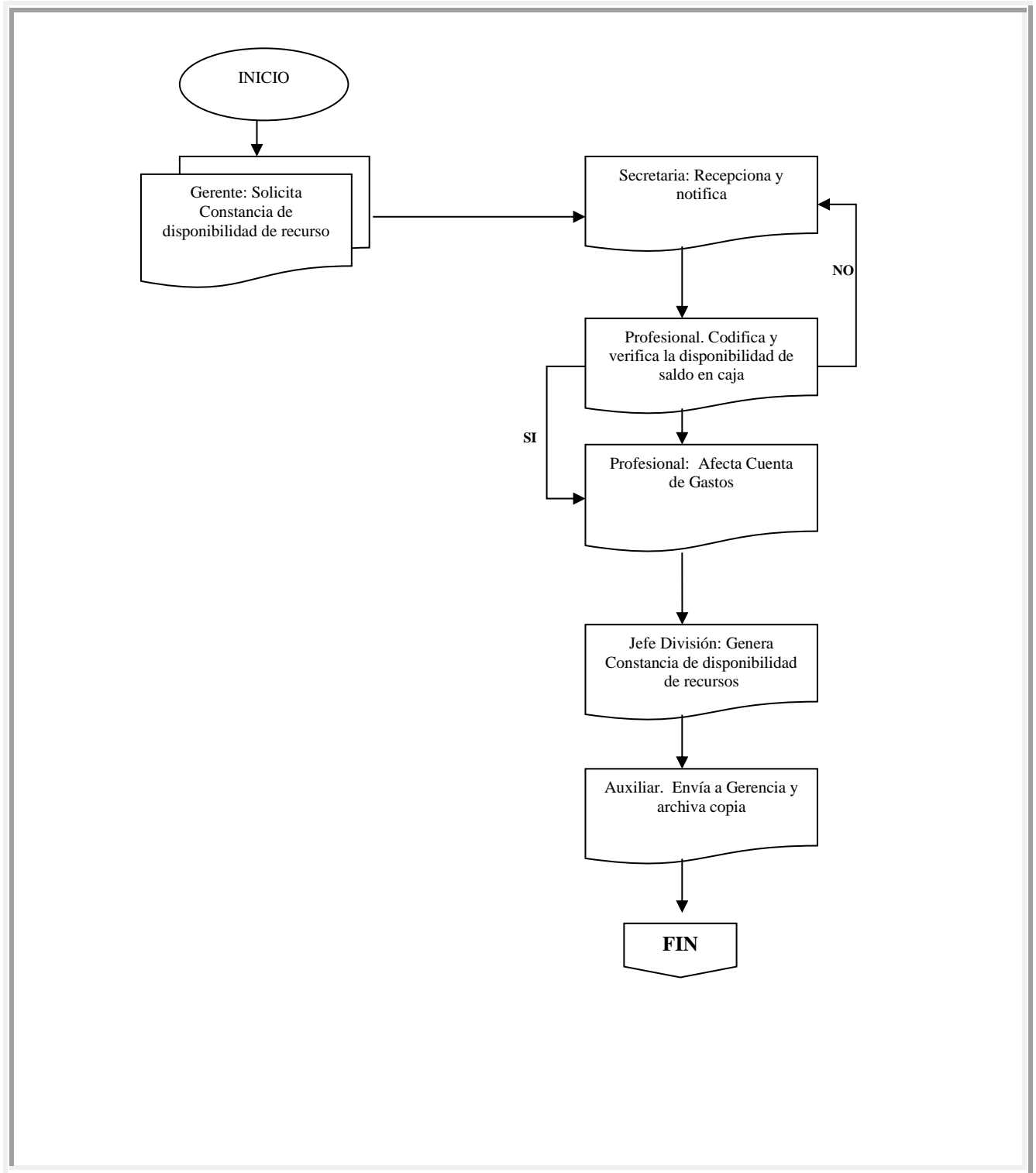


MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			EJECUCIÓN PRESUPUESTAL Constancia de Disponibilidad
No.	RESPONSABLE	DEPENDENCIA	DESCRIPCIÓN
1	Ordenador	ORDENADOR	Solicita por escrito a la división financiera certificado de disponibilidad presupuestal, para comprometer recursos.
2	Financiera	SECRETARIA	Recepciona el oficio de solicitud.
3	Financiera	PROFESIONAL	Codifica o asigna código presupuestal de acuerdo a la naturaleza del gasto.
4	Financiera	PROFESIONAL	Verifica si existe saldo presupuestal para la expedición del certificado.
5	Financiera	PROFESIONAL	Sí existe saldo presupuestal se afecta el presupuesto de gastos de la empresa.
6	Financiera	PROFESIONAL	Si no existe saldo presupuestal, se informa a la gerencia.
7	Financiera	JEFE	Proyecta Resolución de traslado junto con la certificación de existencia de saldos para efectuar este traslado.
8	Financiera	JEFE	Se expide el Certificado y se envía a la dependencia encargada de ejecutar la disponibilidad.
9	Financiera	SECRETARIA	Archiva el certificado con su solicitud y anexos de soportes.

MANUAL DE PQR



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	EJECUCIÓN PRESUPUESTAL Constancia de Disponibilidad
GERENCIA	DIVISIÓN FINANCIERA



GASES DEL SUR DE COLOMBIA E.S.P. S.A

DIVISIÓN ADMINISTRATIVA, COMERCIAL Y TÉCNICA

SECCIÓN RECUPERACIÓN DE CARTERA

- **Usuarios Con Tres Meses Vencidos**
- **Seguimiento a Cartera**
- **Relación De Oficios**
- **Reconexión**
- **Elaboración De Boletines De Suspensión**
- **Casos Especiales**
- **Análisis De Expediente**

✦ Resultado De Campo Operario

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			RECUPERACIÓN DE CARTERA Usuarios con Tres Meses Vencidos
No.	RESPONSABLE	DEPENDENCIA	DESCRIPCIÓN
1	Sistemas	División de Sistemas	Impresión de listados de usuarios con tres meses vencidos
2	Coordinador de Cartera	Cartera	Verifica interventor y da visto bueno y envía a operario
3	Operario	Cartera	Va a terreno y suspende el suministro de gas.
4	Operario	Cartera	Regresa la copia de suspensión de suministro de gas y entrega a la recepción de cortes
5	Recepción de cortes	Cartera	Guarda la relación de suspensión y elabora informe mensual de resultados
6	Usuario		Luego de la suspensión de servicio, va a ventanilla y formaliza las condiciones de pago
7	Ventanilla	Cartera	Formaliza las condiciones de pago y emite una nueva factura
8	Usuario		Se lleva la nueva factura para cancelarla a un banco o una corporación y regresa a Ventanilla
9	Ventanilla	Cartera	Recibe factura cancelada y envía a un operario a reconectar el servicio
10	Operario	Cartera	Va a terreno y realiza la reconexión del servicio del gas.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

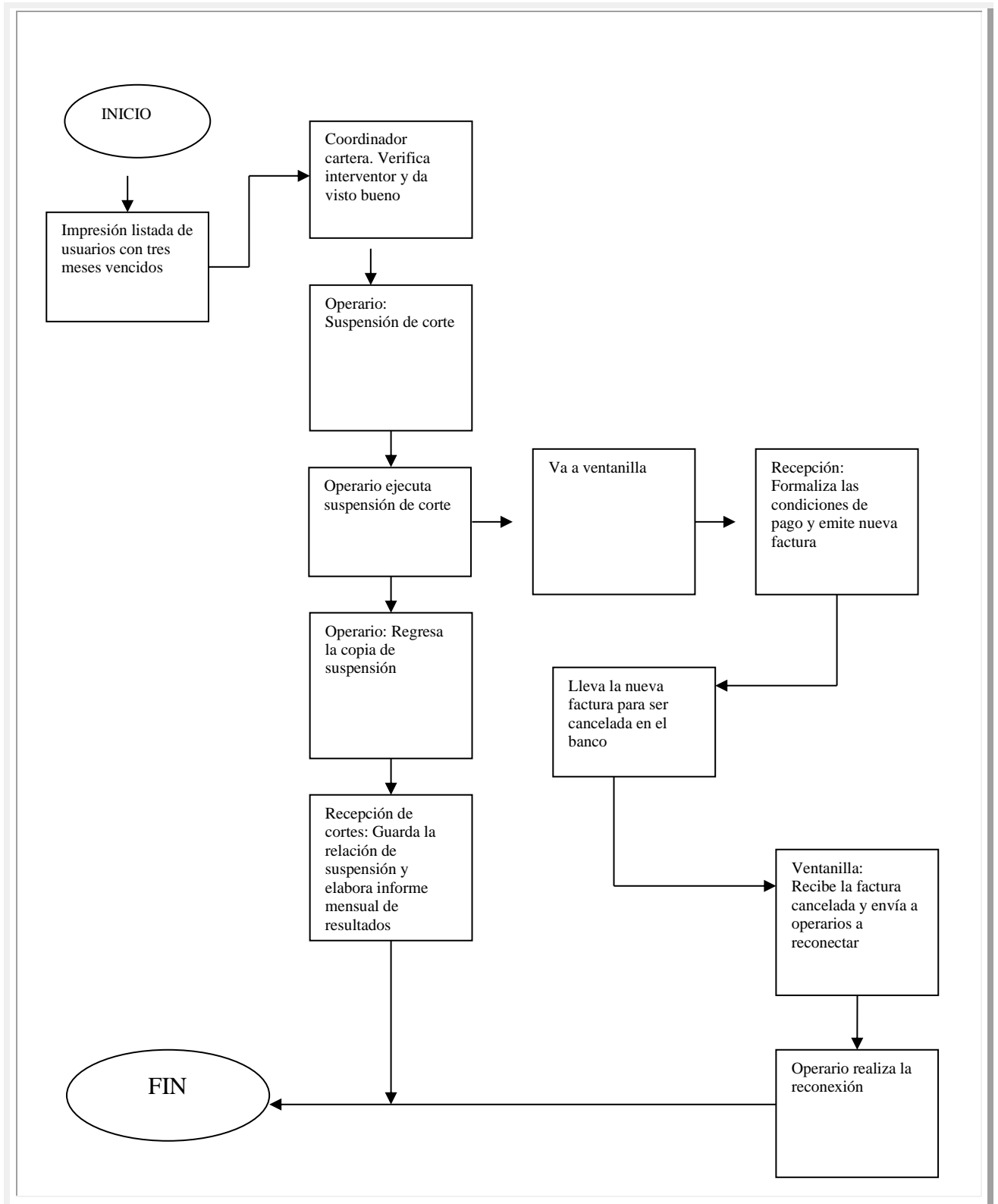
**RECUPERACION DE CARTERA
Usuario Con Tres Meses Vencidos**

DIV. SISTEMAS

CARTERA

USUARIO

CARTERA



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			RECUPERACIÓN DE CARTERA
			Relación de Oficios
No.	RESPONSABLE	DEPENDENCIA	DESCRIPCIÓN
1	Secretaria	P.Q.R.	Radica llegada de oficios y envía al interventor y a la Coordinación
2	Interventor y Coordinador	P.Q.R.	Recibe oficio, lo analiza y lo devuelve a la secretaria
3	Secretaria	P.Q.R.	Recibe el oficio, radica y envía a la secretaria de cartera
4	Secretaria	Cartera	Recibe oficio, clasifica y contesta y envía al interventor de cartera
5	Interventor de cartera	Cartera	Revisa, corrige y firma comunicación y envía para mensajería
6	Mensajería	Cartera	Lleva oficio y devuelve copia a la secretaria
7	Secretaria	Cartera	Recibe copia del recibido y archiva

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

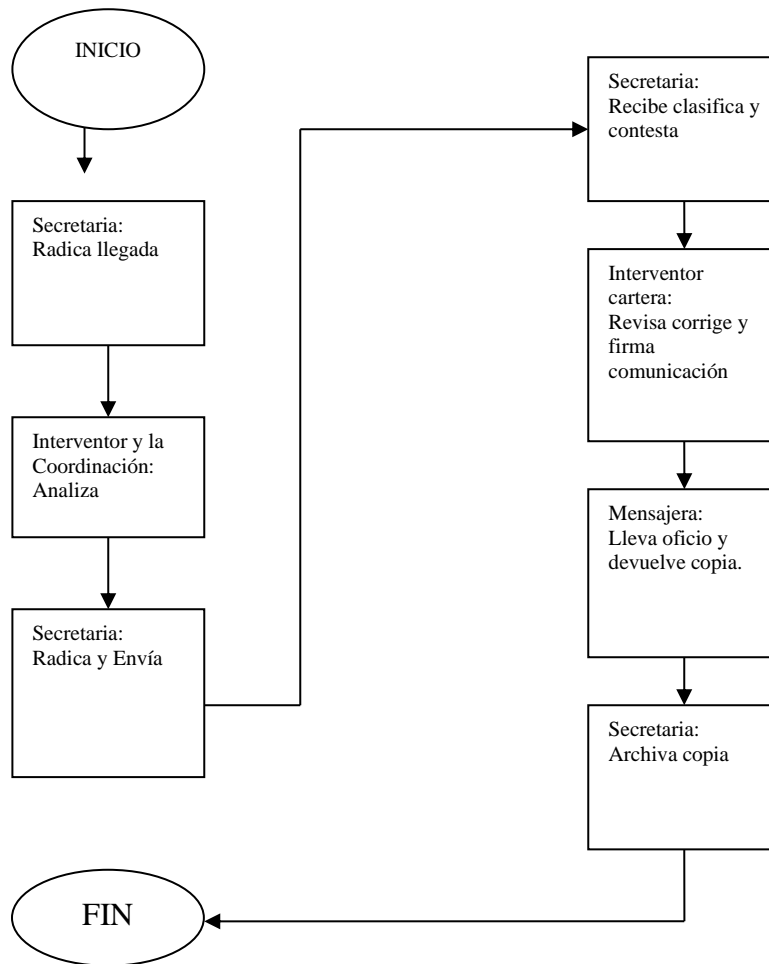
RECUPERACION DE CARTERA Relación de Oficios

DIV. SISTEMAS

CARTERA

USUARIO

CARTERA



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			RECUPERACION DE CARTERA Reconexión
No.	RESPONSABLE	DEPENDENCIA	DESCRIPCIÓN
1	Usuario		Se acerca a ventanilla y solicita la reconexión
2	Ventanilla	Cartera	Acuerda con el usuario la forma de pago e imprime el nuevo recibo.
3	Usuario		Va con el recibo y cancela en el Banco y luego regresa a la ventanilla de cartera para entregar el recibo cancelado.
4	Ventanilla	Cartera	Recibe del usuario el recibo ya cancelado y fotocopia del mismo. Elabora boletín de reconexión y archiva el recibo en la carpeta del usuario y envía a la jefatura.
5	Jefatura	Cartera	Analiza y firma la reconexión y reporta a sistemas.
6	Operario	Cartera	Va a terreno y realiza la reconexión y reporta a sistemas.
7	Sistemas	División de sistemas	Carga en el sistema la reconexión e imprime el listado de evaluación de suspensión

MANUAL DE PQR

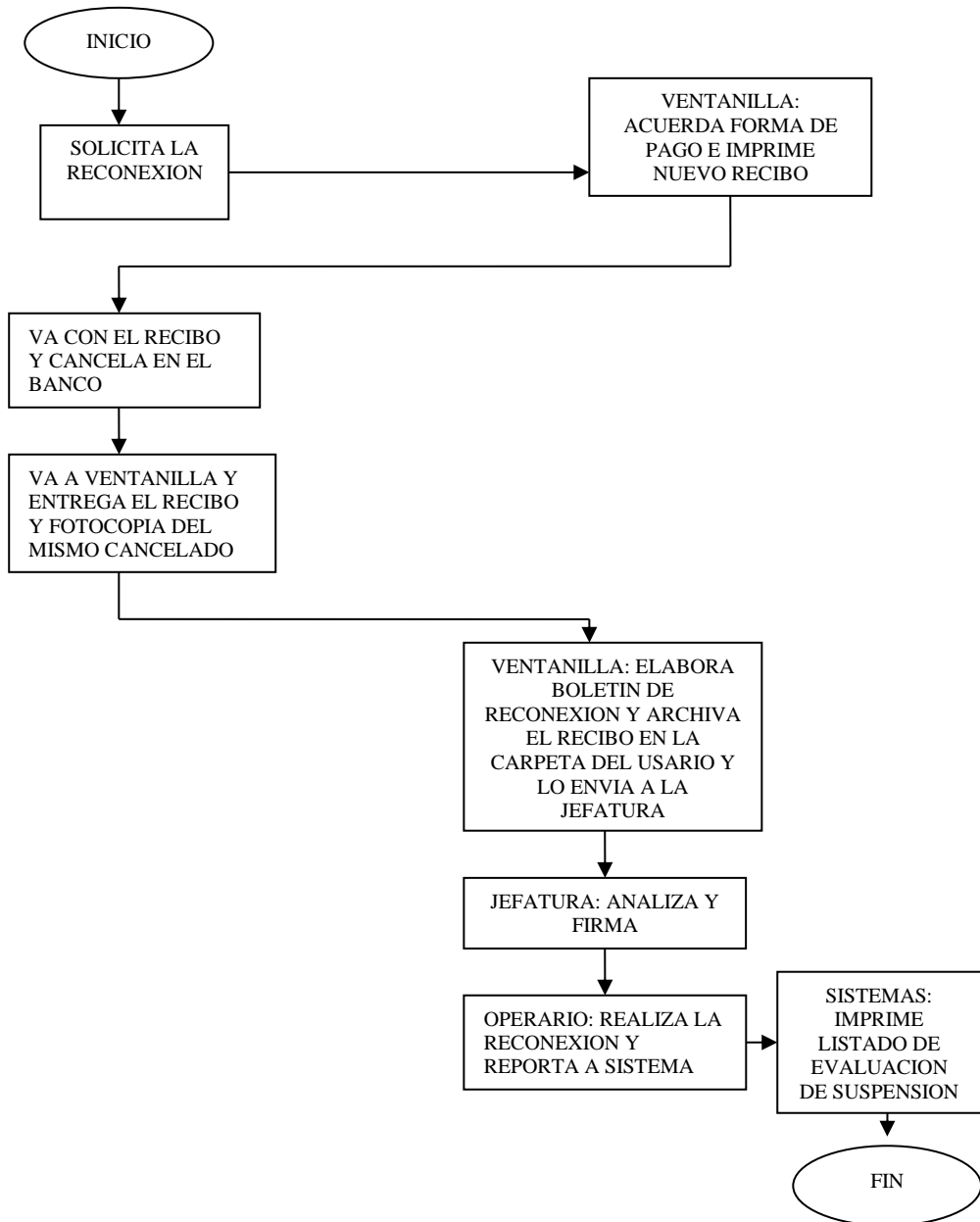


MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

RECUPERACION DE CARTERA
Relación de Oficios

USUARIO

CARTERA

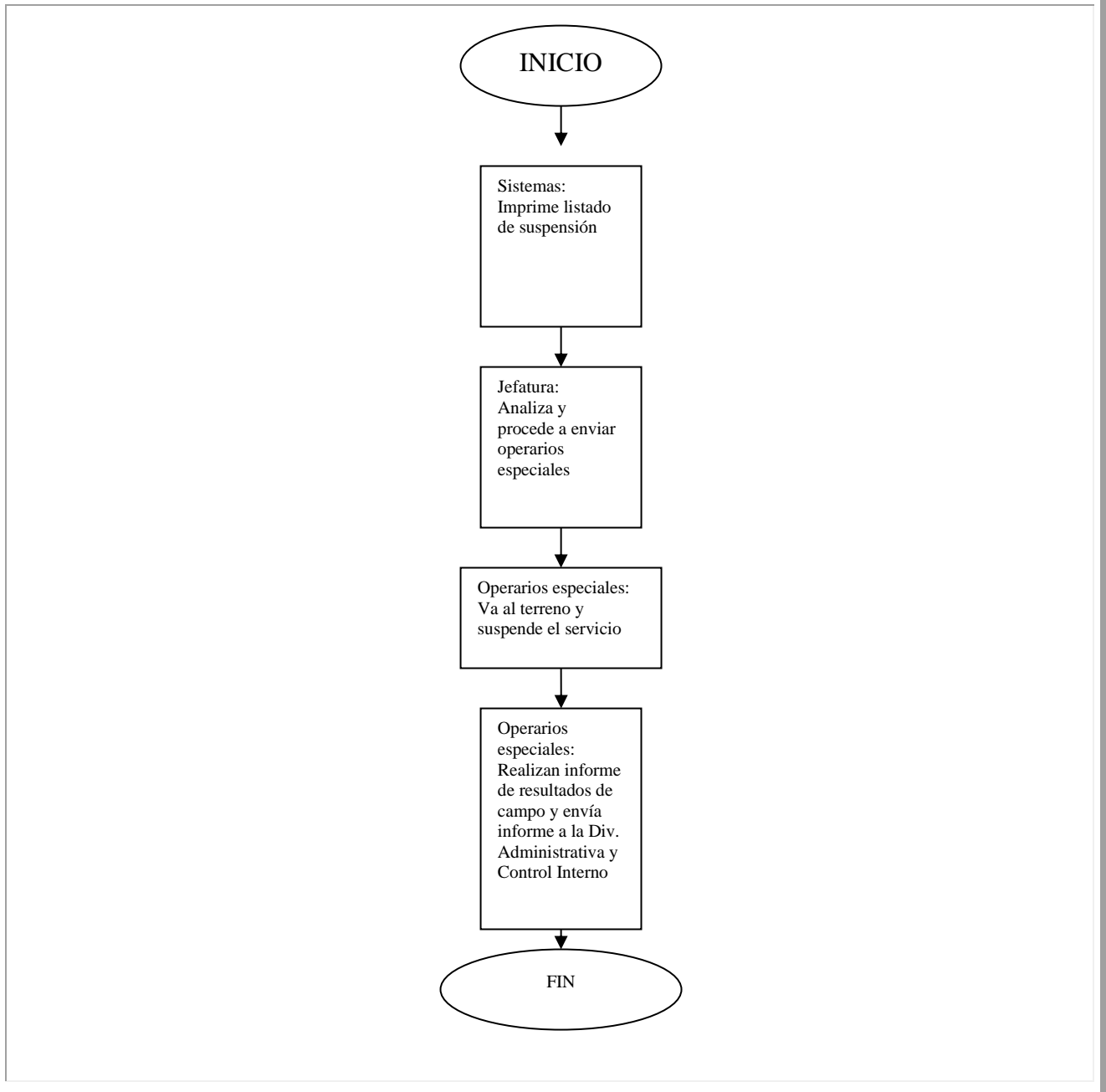


MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			RECUPERACION DE CARTERA Elaboración de Boletines de Suspensión
No.	RESPONSABLE	DEPENDENCIA	DESCRIPCIÓN
1	Sistemas	División de Sistemas	Imprime listado de suspensión y envía a la jefatura
2	Jefatura	Cartera	Analiza el listado y procede a enviar a operarios especiales
3	Operarios especiales	Cartera	Va a terreno y realiza la suspensión del servicio.
4	Operarios especiales	Cartera	Realiza informe de resultados de campo y envía informe a la División Administrativa y a Control Interno.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

RECUPERACION DE CARTERA
Elaboración de Boletines de Suspensión

CARTERA



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			RECUPERACION DE CARTERA Casos Especiales
No.	RESPONSABLE	DEPENDENCIA	DESCRIPCIÓN
1	Jefe	Cartera	Realiza visita a terreno de los casos especiales
2	Jefe	Cartera	Revisa el caso de: suspensión, congelación, revisión o cancelación.
3	Jefe	Cartera	Implementa la solución
4	Jefe	Cartera	Realiza el boletín u oficios

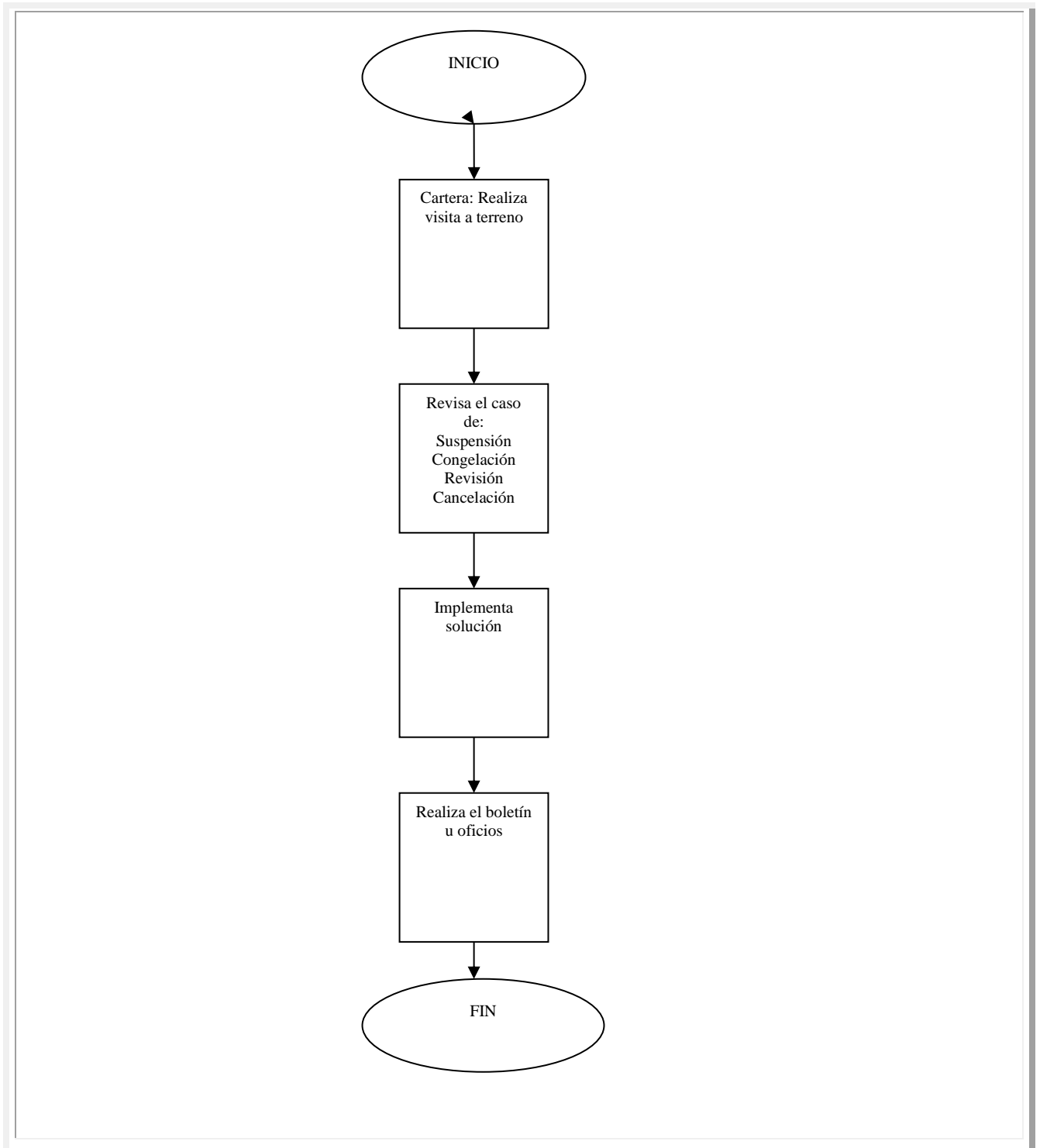
MANUAL DE PQR



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

**RECUPERACION DE CARTERA
Casos Especiales**

CARTERA



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			RECUPERACION DE CARTERA Análisis de Expedientes
No.	RESPONSABLE	DEPENDENCIA	DESCRIPCIÓN
1	Usuario		Lleva oficio por situación de inconformidad de una factura a ventanilla
2	Ventanilla	Cartera	Recibe solicitud por escrito al usuario y envía a la secretaria
3	Secretaria	Cartera	Recibe solicitud, radica y envía a la Jefatura de Cartera
4	Jefatura	Cartera	Analiza expediente y pide a la oficina de reclamos si tiene expediente. Revisa como se ha financiado al usuario. Da un Concepto mediante comunicado oficial
5	Usuario		Recibe el comunicado oficial

MANUAL DE PQR

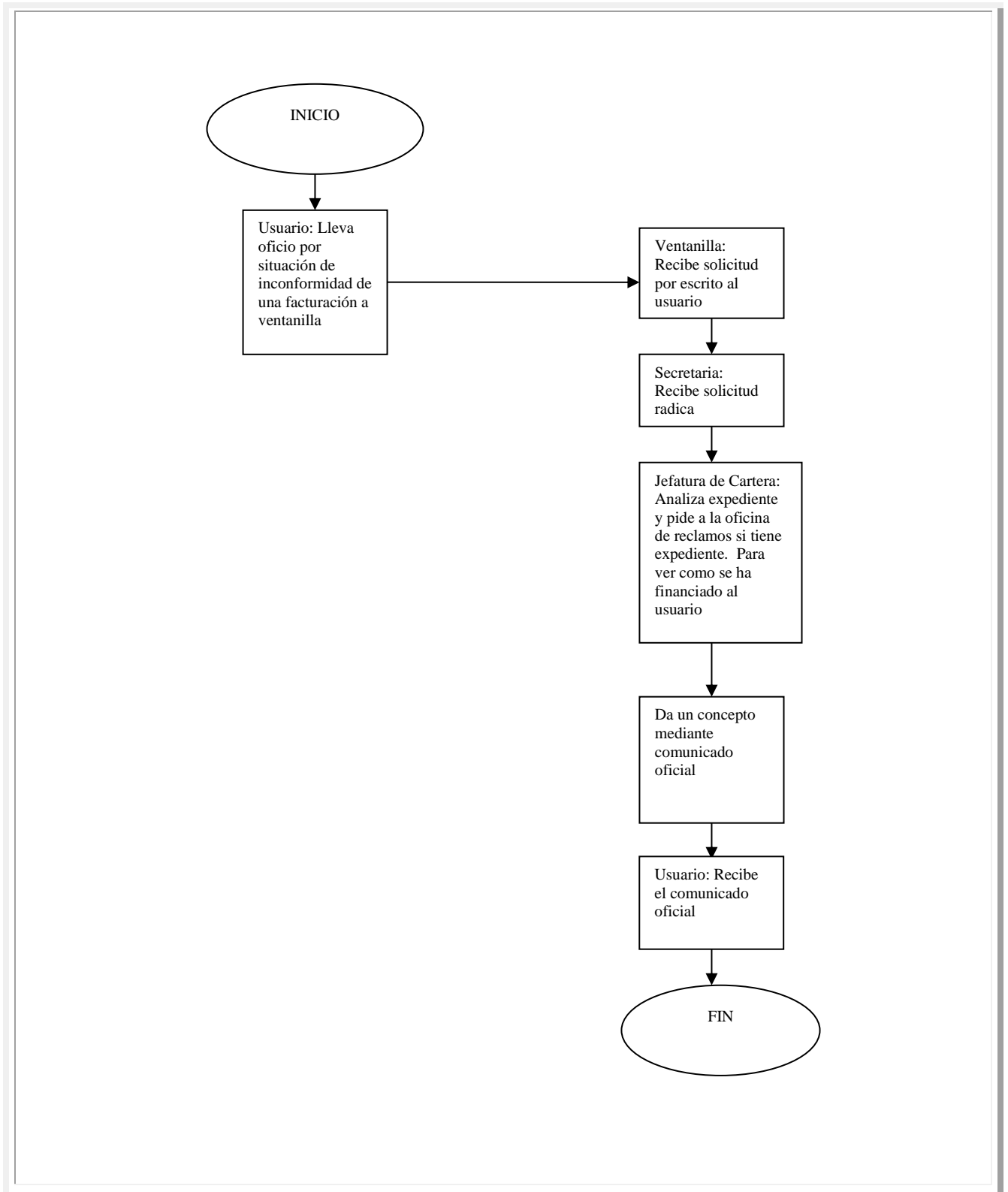


MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

RECUPERACION DE CARTERA
Análisis de Expedientes

USUARIO

CARTERA



MANUAL DE PQR



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			RECUPERACION DE CARTERA Resultado de campo - Operario
No.	RESPONSABLE	DEPENDENCIA	DESCRIPCIÓN
1	Operario	Cartera	Informe de la visita de campo a su respectivo coordinador
2	Coordinador de P.Q.R. o la jefatura de Cartera	P.Q.R. o Cartera	Recibe informe del operario y evalúan la visita
3	Los Coordinadores		Realizan informes mensuales generales de la labor realizada y envía copia a Control interno y a la División Administrativa y Financiera
4		Control Interno y Div. Administrativa	Reciben copia de los informes de los Coordinadores

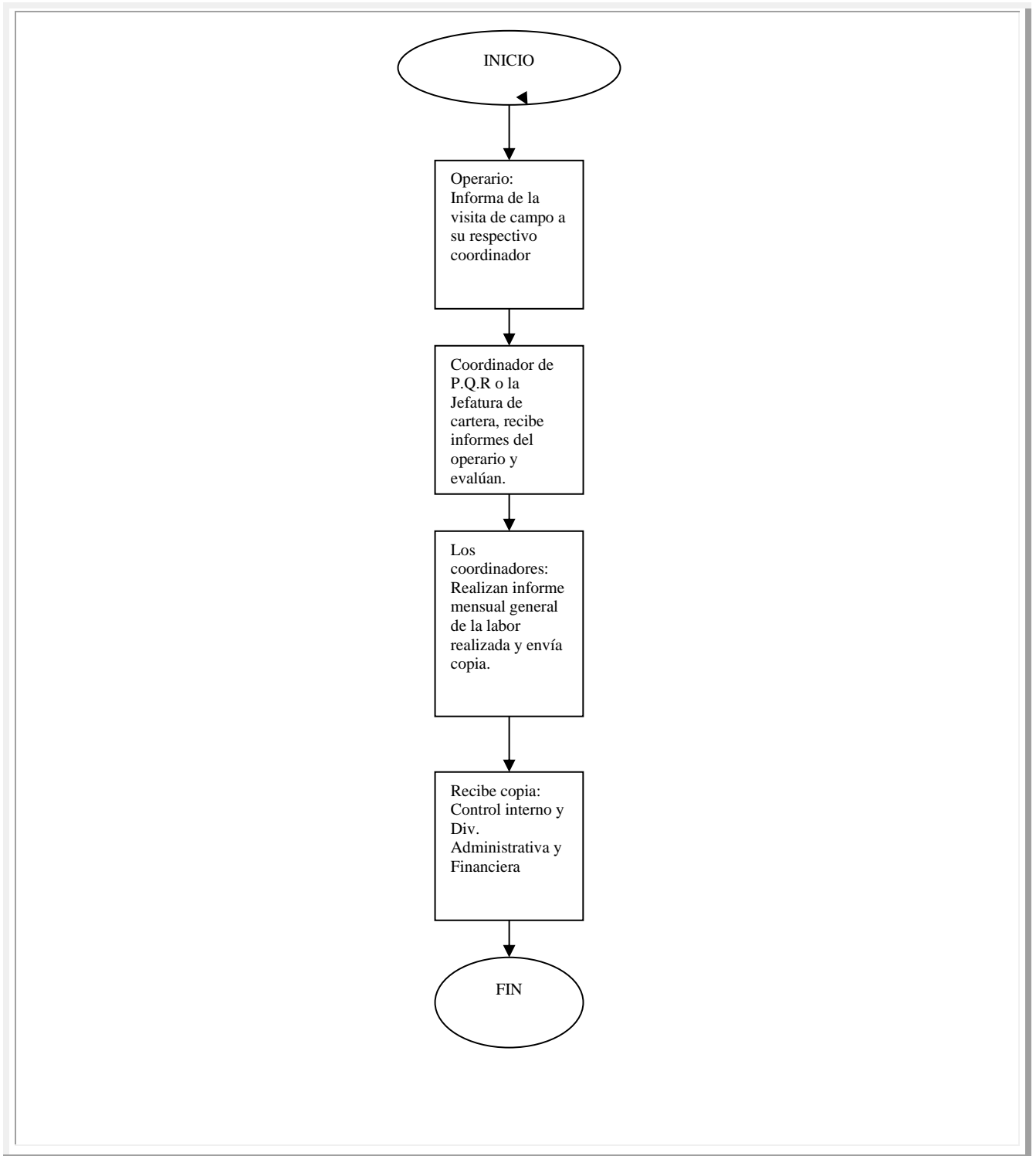
MANUAL DE PQR



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

RECUPERACION DE CARTERA
Resultado de Campo - Operario

CARTERA



GASES DEL SUR DE COLOMBIA E.S.P. S.A

DIVISIÓN ADMINISTRATIVA, COMERCIAL Y TÉCNICA

COMERCIALIZACIÓN

Anexos

- **Visita Previa**
- **Contrato de Condiciones Uniformes-**

- **Supervisión Call Center**
- **Seguimiento de Boletines**
- **Seguimiento de Cartera**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		AREA COMERCIAL Visitas Previas
No.	Responsable	Descripción
1	Facturación	Emite listado para tomas de lecturas.
2	Lectura	Toma lectura deja constancia al usuario, escribe observaciones y pasa listado a facturación.
3	Facturación	<p>Digita información y genera listado de desviación significativa de acuerdo a los parámetros enunciados en La Ley 142 de 1994 en su artículo 149</p> <p>Los usuarios en los cuales la lectura actual es igual a la lectura anterior y el predio se encuentre deshabitado estando congelado o no, se procede a cobrar únicamente el cargo fijo, basados en la Ley 142 de 1994 en su artículo 90.2</p> <p>Los predios que se encuentren deshabitados y su conexión esté directa se supone que cuentan con el servicio normal y por lo tanto se les facturará el consumo de acuerdo al promedio, promedio basado en la Ley 142 de 1994 artículo 146 y el Contrato de Condiciones Uniformes</p>
4	Lectura	<p>Elabora corrección de desviación significativa así:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Confrontando con listado de meses anteriores; los que presentan consumo normal los deja así y pasa novedad a facturación. Procede a facturar según consumo leído 2. Se envía nueva toma de lectura si se presentó error de lectura procede a corregir y pasa novedad a facturación
5	Facturación	Procede a facturar según anomalía
6	Lectura	<p>Aquellos que no presenten error de lectura se procede como se enuncia a continuación:</p> <p>a) Si la lectura es menor a la toma de lectura anterior, se envía la novedad a micro medición para revisión del medidor y se pasa novedad a facturación</p>
7	Facturación	Procede a cobrar por promedio basado en la Ley 146 y el Contrato de Condiciones Uniformes
8	Micro medición	Elabora banco de prueba, instala el medio resultado a control pérdidas.
9	Control Perdidas	Introduce en el sistema los cobros a realizar al usuario de los trabajos realizados en el medidor.
10	Lectura	Sí la lectura es mayor a la lectura anterior según desviación significativa se entrega observación a facturación
11	Facturación	Genera el listado de visita previa y lo pasa a lectura
12	Lectura	Si en el momento de elaborar la visita previa el usuario no se encuentra se deja citación para que el usuario se presente dentro de los cinco días

		hábiles siguientes en la oficina de la división control pérdidas, si el usuario no se presenta queda en firme la decisión, pasa la observación a facturación
13	Facturación	Procede a facturar según lo leído.

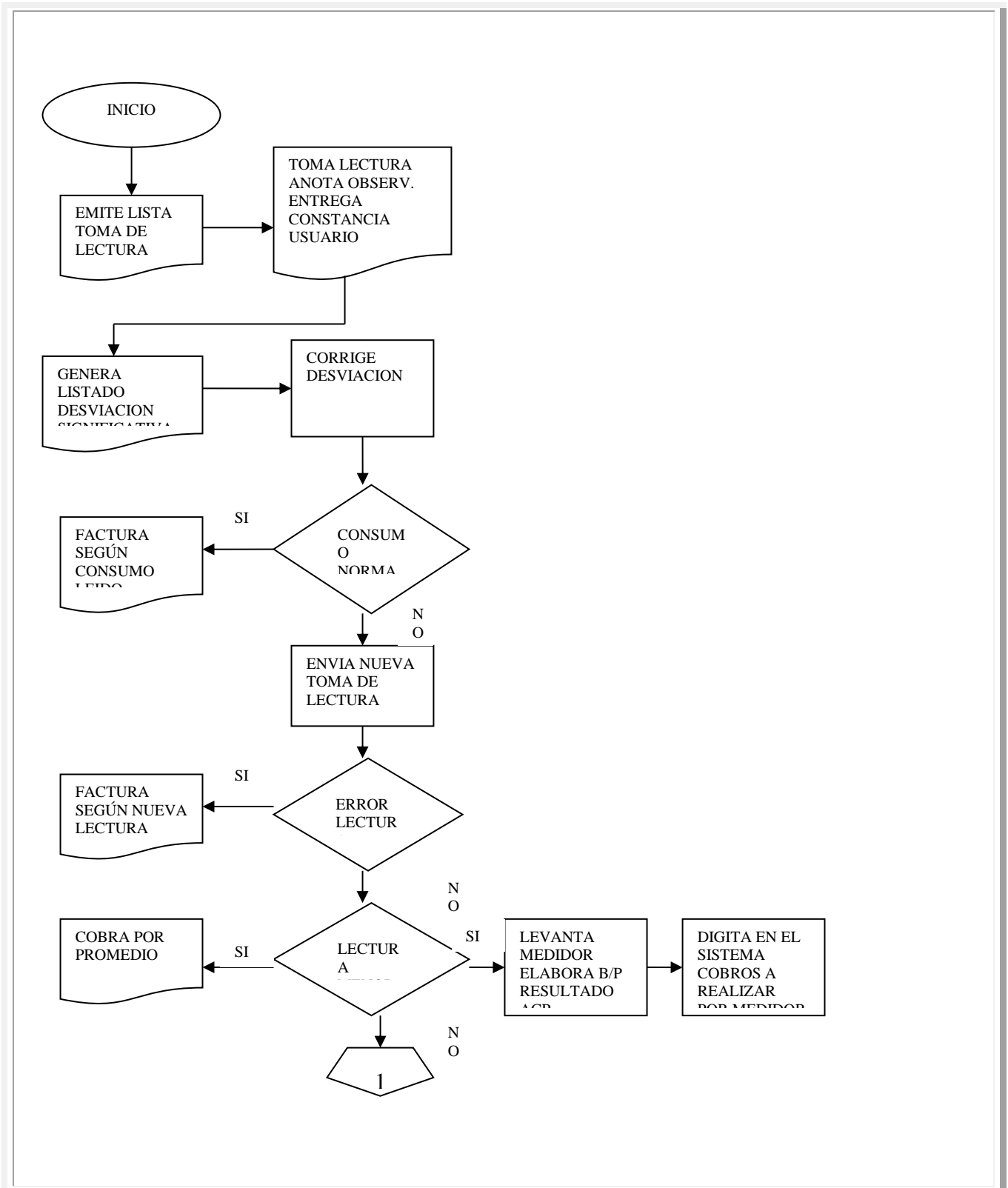
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		AREA COMERCIAL Visitas Previas
No.	Responsable	Descripción
14	Lectura	Elabora visita previa toma de nuevo lectura y realiza revisión interna para determinar fugas perceptibles o consumo normal por número de habitantes. Si se encuentran fugas perceptibles o el número de habitantes es normal para el consumo se envía novedad a facturación dejando copia de visita al usuario Si en el momento de elaborar la visita previa el usuario no se encuentra se deja citación para que el usuario se presente dentro de los cinco días hábiles siguientes a la entrega de la citación en la oficina de la división control pérdidas, si el usuario no se presenta queda en firme la decisión
15	Facturación	Factura el consumo registrado y envía novedad a control pérdidas
16	Control Perdida	Revisa, firma y lo remite a facturación.
17	Facturación	Envía notificación al usuario (Ver anexo 4) y procede a cobrar igual
18	Lectura	Si no se encuentran fugas y el consumo es anormal según el número de habitantes se solicita a control perdidas geófono y banco de prueba y se pasa novedad a facturación.
19	Facturación	Procede a cobrar por promedio a estos usuarios teniendo en cuenta la Ley 142 en sus artículos 146 y 149, (ver anexo cinco), el Contrato de Condiciones uniformes en su cláusula vigésima (Ver anexo tres) y la diferencia entre el consumo original y el promedio aparecerá en la factura como valor de reclamo por concepto técnico para luego ser cobrado o descontado según concepto, con previa notificación al usuario. El ítem de valor en concepto sólo podrá aparecer máximo por dos meses en la facturación.
20	Control perdidas	Recibe solicitud de geófono y banco de prueba. Elabora geófono y levanta medidor. Envía medidor a Micro medición.
21	Micro medición	Elabora banco de prueba, emite resultado a control perdidas e instala el medidor entregando resultado de micro medidor al usuario en el momento de instalarlo.
22	Control Pérdida	Envía concepto de geófono y banco de prueba de lectura
23	Lectura	Notifica a facturación el resultado del concepto

MANUAL DE PQR



24	Facturación	Procede a descontar o cobrar el valor en reclamo en la facturación del mes siguiente. - Corrige el promedio histórico del usuario en lectura. - Igualmente corrige el consumo de los dos meses siguientes si es fuga imperceptible y de un mes si es falla en el medidor. - Notifica al usuario indicando el sitio, clase de fuga y que tiene dos meses para solucionarlo si es fuga imperceptible.
25	Todos	" Es obligatorio que todo proceso realizado se aplique en el sistema a más tardar al día siguiente "

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	AREA COMERCIAL Visitas Previas		
FACTURACIÓN	LECTURAS	MICROMEDICIÓN	CONTROL PERDIDAS



MANUAL DE PQR



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

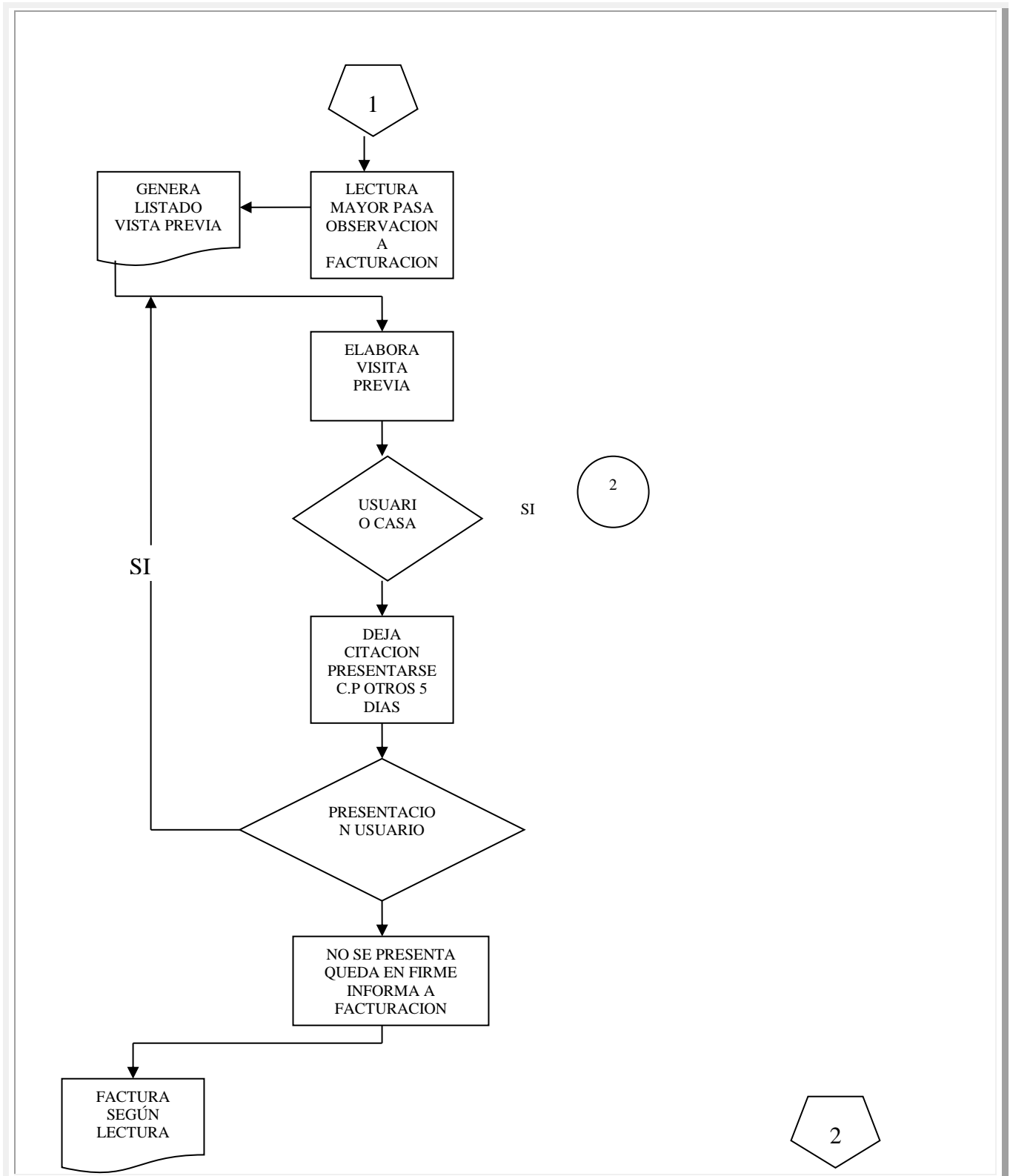
AREA COMERCIAL
Visitas Previas

FACTURACIÓN

LECTURAS

MICROMEDICIÓN

CONTROL PERDIDAS



MANUAL DE PQR



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

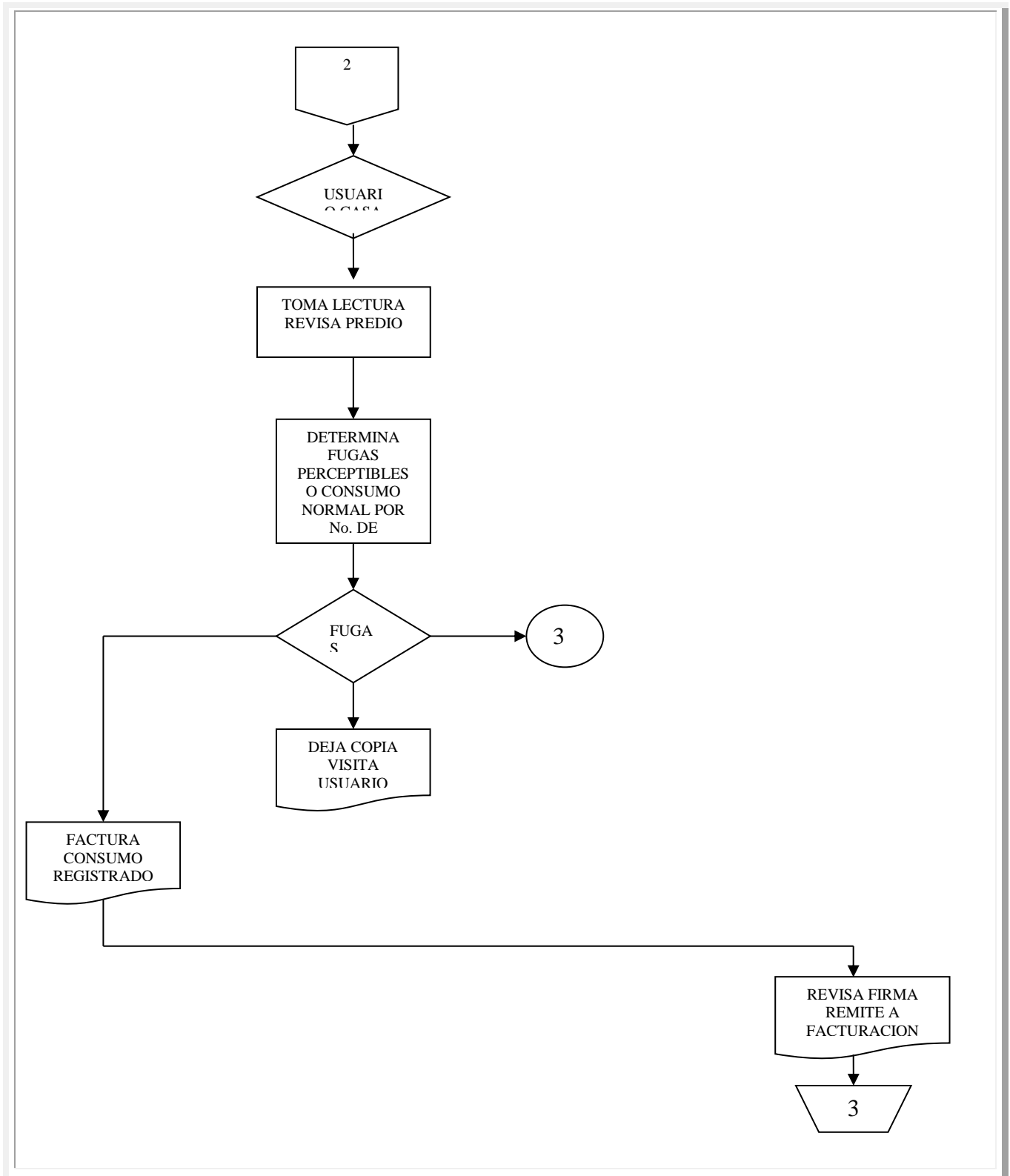
AREA COMERCIAL
Visitas Previas

FACTURACIÓN

LECTURAS

MICROMEDICIÓN

CONTROL PERDIDAS



MANUAL DE PQR



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

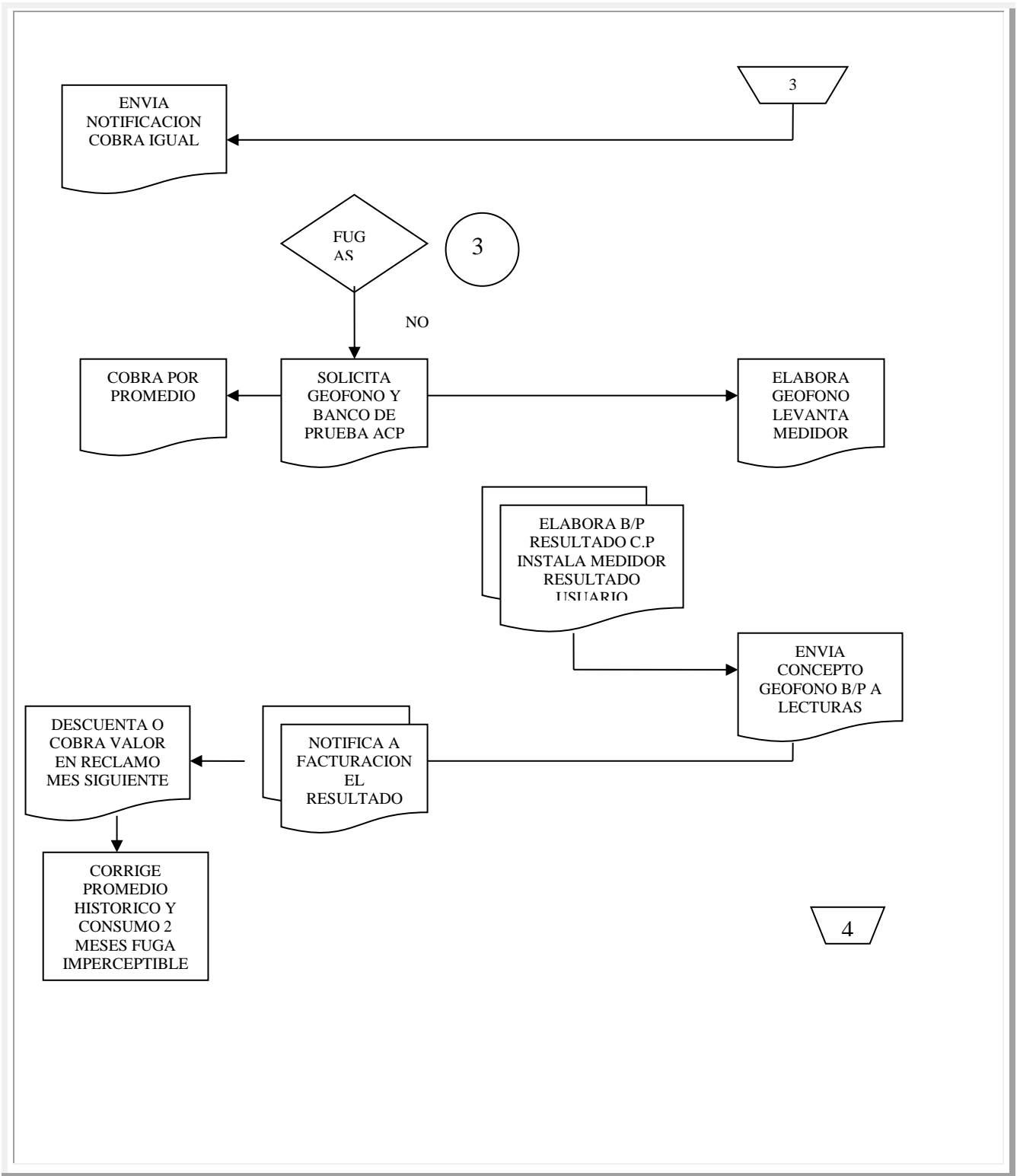
AREA COMERCIAL
Visitas Previas

FACTURACIÓN

LECTURAS

MICROMEDICIÓN

CONTROL PERDIDAS



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

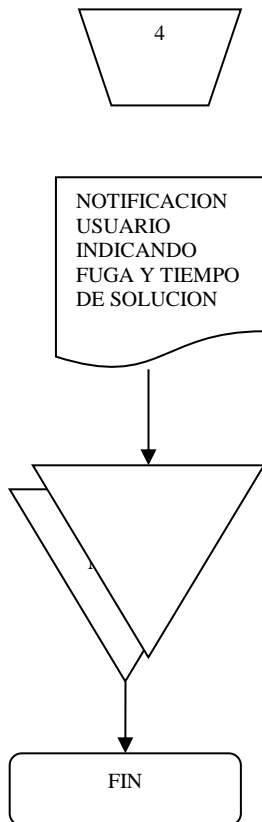
AREA COMERCIAL Visitas Previas

FACTURACIÓN

LECTURAS

MICROMEDICIÓN

CONTROL PERDIDAS



ANEXO 1

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES CLAUSULA PRIMERA - Numeral 1.5

DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA DEL CONSUMO: Para efectos de lo previsto en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, se entenderá por desviaciones significativas en el período de facturación correspondiente los aumentos o reducciones en el consumo, que comparados con los promedios de los últimos seis períodos de facturación sean mayores o menores a los porcentajes que se señalan a continuación:

- a) 35% (treinta y cinco por ciento) para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a 5 metros cúbicos.
- b) 65% (sesenta y cinco por ciento) para usuarios con un promedio de consumo menor a 5 metros cúbicos.
- c) Para instalaciones nuevas y las instalaciones antiguas sin consumos históricos válidos, el límite superior será 1.65 veces el consumo promedio para el estrato o categoría de consumo y el límite inferior será 0.35 multiplicado por dicho consumo promedio. si el consumo llegará a encontrarse por estos límites, se entenderá que existe una desviación significativa.

PARÁGRAFO: En zonas donde exista estacionalidad del consumo, la comparación del consumo a la que se refiere este artículo, podrá realizarse con el mismo mes del año inmediatamente anterior.

ANEXO 2

LEY 142 DE 1994, ARTICULO 90.2

Un cargo fijo, es un valor que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente de nivel de uso.

Se considerarán como costos necesarios para garantizar la disponibilidad permanente del suministro aquellos denominados costos fijos de clientela, entre los cuales se incluyen los gastos adecuados de administración, facturación, medición y los demás servicios permanentes que de acuerdo a definiciones que realicen las respectivas comisiones de regulación, son necesarias para garantizar que el usuario pueda disponer del servicio sin solución de continuidad y con eficiencia.

ANEXO 3

CONTRATO DE CONDISIONES UNIFORMES CLAUSULA VIGÉSIMA

IMPOSIBILIDAD DE MEDICIÓN. Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un periodo no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos de acueducto y alcantarillado o se establezca la existencia de fugas imperceptibles, GASES DEL SUR DE COLOMBIA E.S.P. S.A, podrá establecer el valor a facturar utilizando una cualquiera de las siguientes formas:

1. Con base en los consumos promedios del mismo suscriptor, durante los últimos seis (6) meses, si este hubiese estado recibiendo el servicio en ese lapso, y el consumo hubiese sido medido con instrumentos.
2. De no ser posible aplicar el procedimiento descrito en el numeral anterior, con base en los consumos promedios de otros suscriptores, medidos con instrumentos, de la misma o de otras personas prestadoras de servicios públicos, durante los últimos seis meses de facturación, si el número y las actividades de los consumidores beneficiados con el contrato de esos otros suscriptores, fuere similar a los de quienes se benefician del contrato cuyo consumo se trata de determinar. (Artículo 146 de la Ley 142 de 1994)

3. De no ser posible aplicar los procedimientos descritos en los numerales anteriores, con base en aforos individuales en donde se debe tener en cuenta las actividades y el número de consumidores que se benefician del servicio cuyo consumo se pretende determinar. El sistema de aforo podrá ser utilizado en el caso de usuarios exclusivos del servicio de alcantarillado o que cuenten con fuentes adicionales de suministro de gas.

ANEXO 3

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES CLAUSULA VIGÉSIMA

PARÁGRAFO. - Estas mismas opciones serán utilizadas por GASES DEL SUR DE COLOMBIA E.S.P. S.A en los eventos en que se presente y acredite la existencia de fugas en el interior del inmueble. A partir de la información que dé GASES DEL SUR DE COLOMBIA E.S.P. S.A al suscriptor o usuario, sobre la detección de la fuga imperceptible, se procederá de manera inmediata a realizar la reparación. ¡Las fugas perceptibles deberán ser detectadas y corregidas por el usuario, quien deberá cancelare! consumo derivado de esta clase de fugas.

ANEXO 4

PROCESO DE NOTIFICACIONES

1. Facturación Envía notificación al usuario donde se le asignarán la situación encontrada en la respectiva visita previa, la cual debe estar numerada con un Consecutivo y ser firmada por el jefe de la división de control pérdidas,
2. La notificación debe ser firmada por el mismo usuario a quien se le diligencio esta, en ningún momento una persona distinta, también debe ser firmada por la persona que realizó la notificación.
3. Si el usuario no se presenta después de cinco días de entregada la citación se elabora auto de fijación del edicto.
4. El jefe de la división control pérdidas, debe confirmar o revocar la decisión tomada según la presentación de los recursos de reposición y subsidiariamente el de apelación presentados por el usuario. Y enviar copia de esta decisión a la oficina de atención al cliente dentro de los términos de Ley.
5. El edicto, la fijación y des fijación del mismo deben llevar el nombre y la firma del cargo que los emite, en este caso el jefe de la división control pérdidas. Además, en la fijación y des fijación de los edictos debe aparecer la fecha de los mismos según los términos de Ley.
6. El edicto por ningún motivo se debe enviar al usuario salvo que este lo solicite por escrito.
7. Finalizado este proceso se procede a cobrar o descontar el valor que aparece en la factura como valoren reclamo por concepto técnico

ANEXO 5

LEY 142 – ARTICULO 149 DE LA REVISIÓN PREVIA

Artículo 149.- De la Revisión Previa: Al preparar las facturas, es obligación de la empresa investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores.

Mientras se establece la causa, la factura será con base en la de períodos anteriores o en la de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes o mediante aforo individual; y al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias frente a los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al suscriptor o usuario, según sea el caso.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

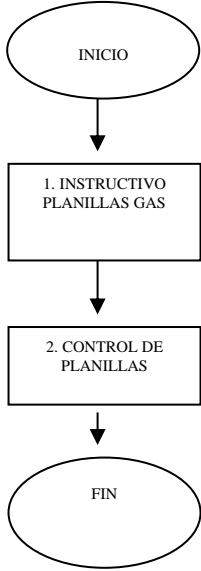
SUPERVISION DEL CALL CENTER

1. OBJETIVO: Para tener una mejor y completa información sobre los reportes de los usuarios se llevan a cabo planillas diarias de cada sección, además sobre los cierres que hacen los valvuleros para dar mejor información a los usuarios.

2. ALCANCE: En el momento en que se soliciten alguna información se puede verificar tanto en el sistema como en las planillas para tener una información más completa,

3. DEFINICIONES

4. DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTRO	DIAGRAMA DE FLUJO
<p>4.1. INSTRUCTIVO PLANILLAS GAS. Y CIERRE:</p> <p>A diario se llevan unas planillas de reportes en donde se le tornan los datos correspondientes a los usuarios como son la dirección del daño, que tipo de daño es, nombre, teléfono y la hora en que se comunicó con nosotros. En cuanto a la planilla de los cierres se tiene en cuenta la hora, la dirección del daño, la ubicación de la válvula que cerraron, esto reportado por el Móvil, (Operario Técnico- valvulero), para que cuando el usuario llame dar una mejor información del daño y a que horas se restablece el servicio.</p>	Las Operadoras	Planillas	

<p>4.2 CONTROL DE PLANILLAS</p> <p>La Información que se registra en las planillas, después es ingresada al sistema y estos aportes son enviados vía Intranet a la Central de Radio para que se dispongan a enviar al móvil correspondiente para el arreglo del daño o control perdidas. Las planillas de los cierres son archivadas para que cuando un usuario, o para algún jefe o ingeniero solicite alguna información se le pueda suministrar rápidamente.</p>	<p>Supervisora</p>	<p>Planillas, Formato de dialogo, Software</p>	 <pre> graph TD A([INICIO]) --> B[1. INSTRUCTIVO PLANILLAS GAS] B --> C[2. CONTROL DE PLANILLAS] C --> D([FIN]) </pre>
--	--------------------	--	---

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	SEGUIMIENTO DE BOLETINES		
<ol style="list-style-type: none"> OBJETIVO Se quiere conocer la opinión del usuario frente al reporte presentado y si quedo satisfecho con el arreglo realizado ALCANCE: Con base en esta encuesta saber si realmente los daños están siendo solucionados a tiempo y con el material correspondiente. DEFINICIONES: 			
<p>4.1 PROCEDIMIENTO SEGUIMIENTO DE BOLETINES</p>	<p>Supervisora</p>	<p>Formato de Software</p>	

Para asignar las campañas a cada una de las operadoras se ingresa por el sistema de Software y en la opción de "Campañas" buscamos "Desasignación del trabajo", seguidamente desasignan a las operadoras que se hayan escogido para trabajar, luego voy a la opción de Muestras" y después "Ampliar" ahí seleccionamos a las personas que queremos llamar aleatoria mente, luego vamos nuevamente a la opción de "Campañas" y le damos "Asignar miembros nuevos", allí seleccionamos a las operadoras a trabajar en dicha campaña y ya queda programada automáticamente

4.2 ENCUESTA AL USUARIO

Las operadoras ingresan al sistema la clave de cada una y luego abren la ventana de "Opción" y "Activar siguiente campaña de salida", en ese momento el sistema le marca Automáticamente mediante el teléfono el primer número telefónico de los usuarios que fueron asignados, allí vienen una serie de preguntas que le son formuladas a los usuarios en donde se les saluda, luego se les recuerda sobre la llamada que hicieron reportando un daño y si tienen conocimiento del arreglo que realizaron, si dicho arreglo fue bueno, igual o malo, que opina sobre la visita realizada, etc..

4.3 ESTADÍSTICAS DE LAS ENCUESTAS

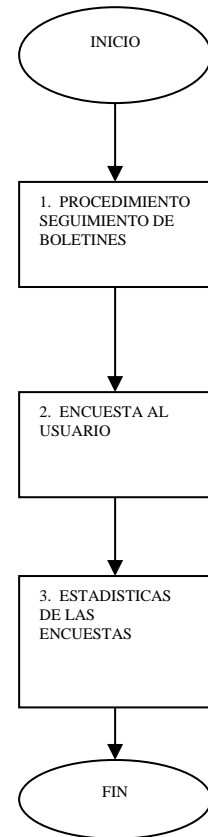
Luego de hacerse todas las llamadas por parte de las operadoras, ingreso al sistema de Software y en la ventana "Guiones" busco la opción "Ver" y selecciono la campaña que se trabajó, la organizo por fecha para saber cuántas llamadas hicieron y luego las transporto a Excel, luego allí organizo cada una de las llamadas y se van recopilando ahí en el archivo para luego ser analizadas.

Las operadoras

Formato de Software

Supervisora

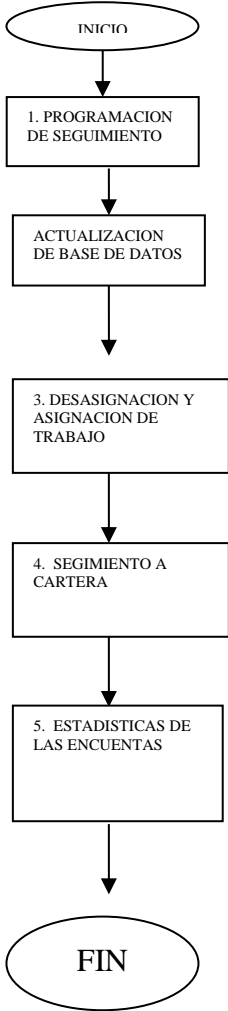
Formato de Software y Excel



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

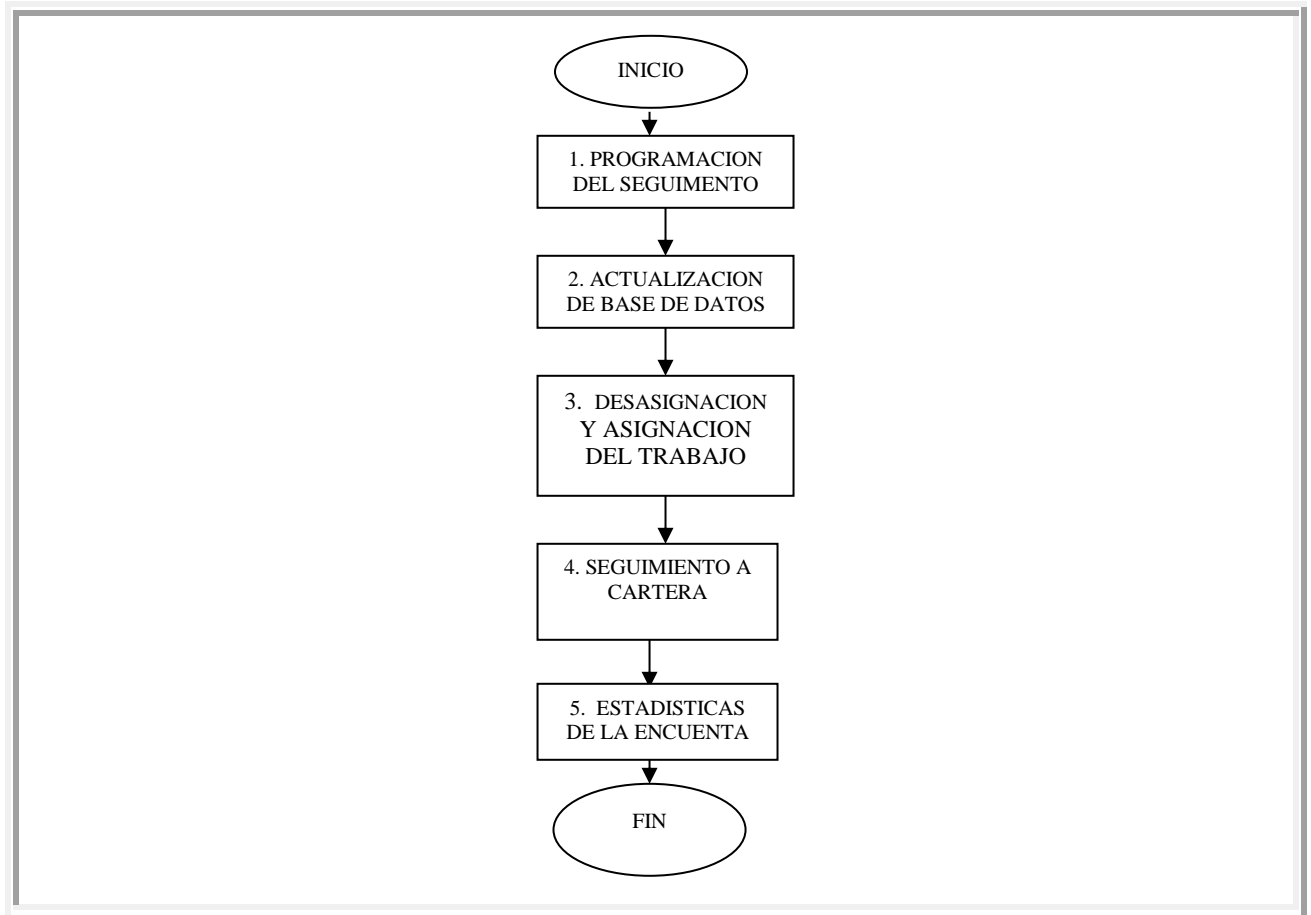
SEGUIMIENTO A CARTERA

1. **OBJETIVO:** Recordar al usuario las obligaciones vencidas para con la empresa y motivar su pago.
2. **ALCANCE:** Comprende desde la programación del seguimiento hasta la generación de informes finales.
3. **DEFINICIONES:**

4. DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTRO	DIAGRAMA DE FLUJO DE PROCESO
4.1 PROGRAMACIÓN DEL SEGUIMIENTO Cuando se encuentra actualizada la base de datos	Programador júnior		 <pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> A[1. PROGRAMACION DE SEGUIMIENTO] A --> B[ACTUALIZACION DE BASE DE DATOS] B --> C[3. DESASIGNACION Y ASIGNACION DE TRABAJO] C --> D[4. SEGUIMIENTO A CARTERA] D --> E[5. ESTADISTICAS DE LAS ENCUESTAS] E --> FIN([FIN]) </pre>
4.2 ACTUALIZACIÓN DE BASE DE DATOS SOFTWARE Después de cada ciclo de facturación se generan unos archivos planos según la información de facturación los cuales son cargados en la base del Call Center.	Programador Júnior		
4.3 DESIGNACION Y ASIGNACIÓN DEL TRABAJO En la aplicación SOFTWARE, opción campañas, se designa el trabajo que realizan en el momento las operadoras seleccionadas, en la opción muestras se amplía la muestra de continuidad del servicio indicando el tamaño de la muestra establecida, en la opción campañas se asignan los miembros nuevos indicando los códigos de las operadoras designadas, el sistema asigna automáticamente el número de usuarios a cada uno	Supervisora de Call Center	Base de Datos Software	
4.4 SEGUIMIENTO A CARTERA Las operadoras ingresan al sistema mediante la clave de cada una y luego abren la ventana de "Opción" y "Activar siguiente campaña de salida", en ese momento el sistema le marca automáticamente mediante el teléfono el primer número telefónico de los usuarios que le fueron asignados, allí vienen una serie de preguntas que le son formuladas a los usuarios en donde se les saluda, luego se les recuerda el número de meses que tiene vencidos por un valor determinado y se les recuerda que el servicio se les suspenderá si no cancelan la deuda y en caso de que el usuario desee financiar se debe acercar a las oficinas de la empresa.	Las operadoras	Formato de Software	
4.5 ESTADÍSTICAS DE LAS ENCUESTAS Luego de hacerse todas las llamadas por parte de las operadoras, ingreso al sistema de Software y en la ventana "Guiones" busco la opción "Ver" y selecciono la campaña que se bajó, la organizo por fecha para saber cuántas llamadas hicieron y luego las transporto Excel, luego allí organizo cada una de los llamadas y se van recopilando ahí en el archivo para luego ser analizadas.	Supervisora	Formato de Software y Excel	

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		SEGUIMIENTO A CARTERA
No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
<p>1. OBJETIVO: Recordar al usuario las obligaciones para con la empresa y motivar su pago</p> <p>2. ALCANCE: Comprende desde la programación del seguimiento hasta la generación de informes finales.</p> <p>DEFINICIONES</p>		
2	Programador	<p>PROGRAMACION DEL SEGUIMIENTO</p> <p>Cuando se encuentra actualizada la base de datos.</p>
3	Programador	<p>ACTUALIZACION DE BASE DE DATOS</p> <p>Después de cada ciclo de facturación se generan unos archivos planos según la información de facturación los cuales son cargados en la base del Call Center</p>
4	Supervisora Call Center	<p>DESASIGNACION Y ASIGNACION DEL TRABAJO</p> <p>Con la aplicación de la base de datos en la opción correspondiente se designa el trabajo que realizan en el momento las operadoras seleccionadas, en la opción muestras se amplía la muestra de continuidad del servicio indicando el tamaño de la muestra establecida, en la opción campañas se asignan los miembros nuevos indicando los códigos de las operadoras designadas, el sistema asigna automáticamente el número de usuarios a cada operadora</p>
5	Operadoras	<p>SEGUIMIENTO A CARTERA</p> <p>Las operadoras ingresan al sistema mediante la clave de cada una y luego abren la ventana correspondiente, en ese momento el sistema le marca automáticamente mediante el teléfono el primer número telefónico de los usuarios que le fueron asignados, allí vienen una serie de preguntas que le son formuladas a los usuarios en donde se les saluda, luego se les recuerda el número de meses que tienen vencidos por un valor determinado y se les recuerda que el servicio se les suspenderá si no cancelan la deuda y en caso de que el usuario desee financiar se debe acercar a las oficinas.</p>
6	Supervisora	<p>Luego de realizarse todas las llamadas por parte de las operadoras, ingreso al sistema y busco las llamadas que se hicieron, las organizo por fecha para saber cuántas llamadas se hicieron y se archivan para su posterior análisis.</p>

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	SEGUIMIENTO A CARTERA
DIVISIÓN COMERCIAL	



GASES DEL SUR DE COLOMBIA E.S.P. S.A

DIVISIÓN ADMINISTRATIVA, COMERCIAL Y TÉCNICA

SECCION RECURSO HUMANO

- Liquidación y Pago de Nomina
- Liquidación y Pago de Prima de Servicios
- Liquidación y Pago de Vacaciones
- Elaboración y Entrega de Volantes de Nomina
- Formulas Utilizadas Para las Liquidaciones

Expedición de Certificaciones

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			LIQUIDACIÓN Y PAGO DE NÓMINA
No.	RESPONSABLE	DEPENDENCIA	DESCRIPCIÓN
1	Administrativa	Auxiliar Recursos Humanos	Mira las novedades ocurridas durante los 15 días y efectúa la liquidación teniendo en cuenta: Si corresponde a la primera quincena se tienen en cuenta los descuentos ocurridos durante esa quincena más la retención en la fuente a que haya lugar. Si corresponde a la segunda quincena se hacen los descuentos parafiscales (pensión, salud, etc..) y pasa al jefe para su firma
2	Administrativa	Jefe	¡Revisa, firma y pasa al Ordenador de! Gasto para solicitar la disponibilidad y el registro
3		Ordenador del Gasto	Solicita a la División financiera el registro presupuestal
4	División Financiera	Jefe	Expide el registro presupuestal en original y dos copias
5	Administrativa	Jefe	Firma nómina y recoge firmas de contabilidad y tesorería y pasa al ordenador del gasto para su firma.
6		Ordenador del gasto	Revisa, firma y pasa al Auxiliar de Recursos Humanos para repartir las copias respectivas.
7	Administrativa	Auxiliar de Recursos Humanos	Recibe y envía una copia a contabilidad, una a tesorería, una a financiera y una para el archivo.
8	Administrativa	Auxiliar de Recursos Humanos	Entregas desprendibles y recoge firmas.
9	Tesorería	Jefe	Consigna en la cuenta correspondiente de los funcionarios.
10	Tesorería	Secretaria	Archiva copia de la nómina.

MANUAL DE PQR



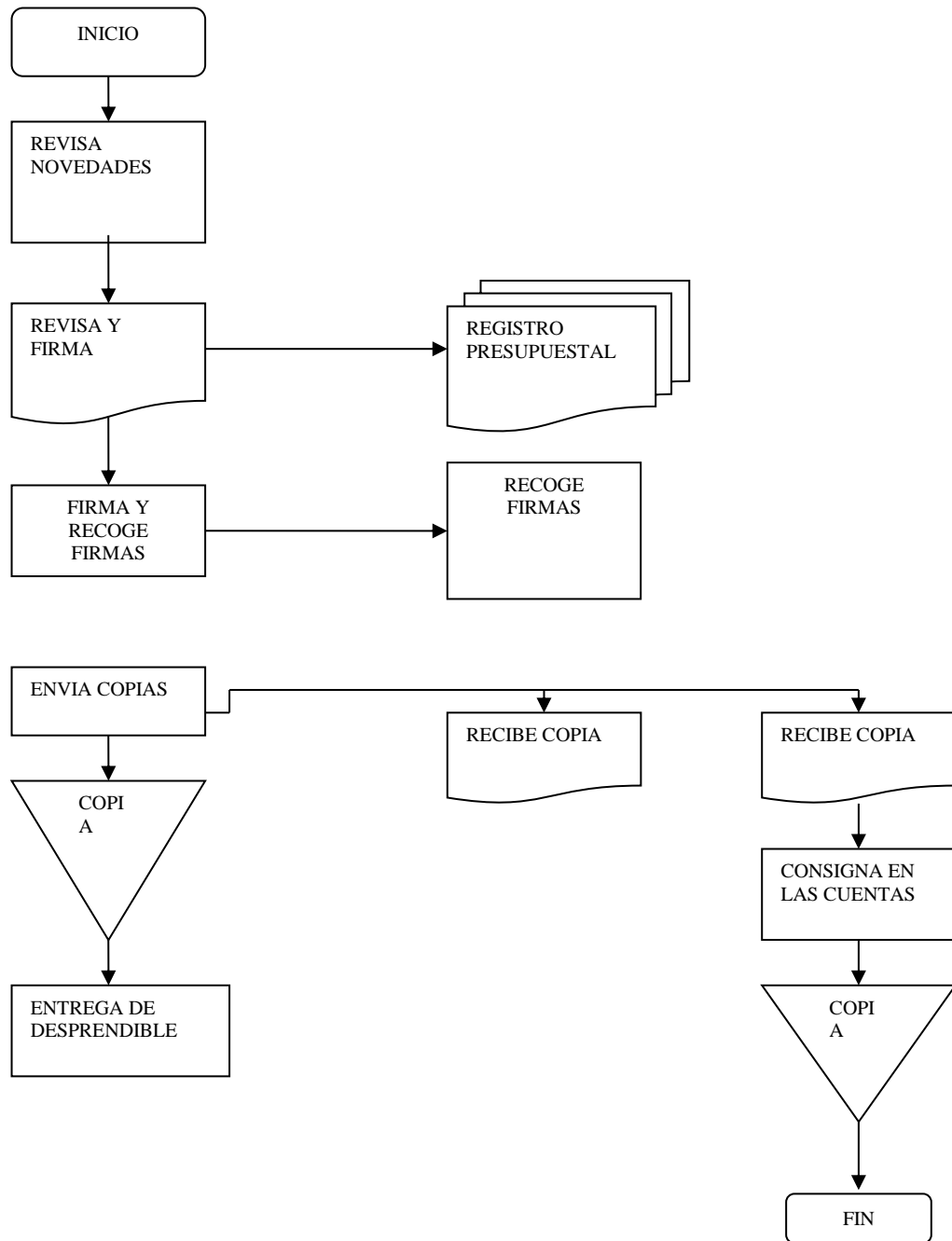
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

LIQUIDACIÓN Y PAGO DE NÓMINA

ADMINISTRATIVA

FINANCIERA

TESORERIA



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			LIQUIDACIÓN Y PAGO DE PRIMA DE SERVICIOS
No.	RESPONSABLE	DEPENDENCIA	DESCRIPCIÓN
1	Administrativa		A 31 de diciembre se liquida por nómina el personal que se encuentre laborando y que cumpla con los requisitos de Ley.
2	Administrativa		Revisa, firma y pasa al Ordenador del Gasto para solicitar la disponibilidad y el registro
3		Ordenador del gasto	Solicita a la División Financiera la disponibilidad y el registro presupuestal correspondiente.
4	División Financiera	Jefe	Expide el certificado de disponibilidad y el registro presupuestal en original y cuatro copias y dos copias respectivamente.
5	Administrativa	Jefe	Firma nómina y recoge firmas de contabilidad y tesorería y pasa al ordenador del gasto para su firma.
6		Ordenador gasto	Revisa, firma y pasa al Auxiliar de Recursos Humanos para repartir las copias respectivas.
7	Administrativa	Auxiliar Recursos Humanos	Recibe y envía una copia a contabilidad, una a tesorería, una a financiera y una para el archivo.
8	Administrativa	Auxiliar Recursos Humanos	Entregas desprendibles y recoge firmas.
9	Tesorería	Jefe	Consigna en la cuenta corriente correspondiente de los funcionarios.
10	Tesorería	Secretaria	Archiva copia de la nomina

MANUAL DE PQR



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

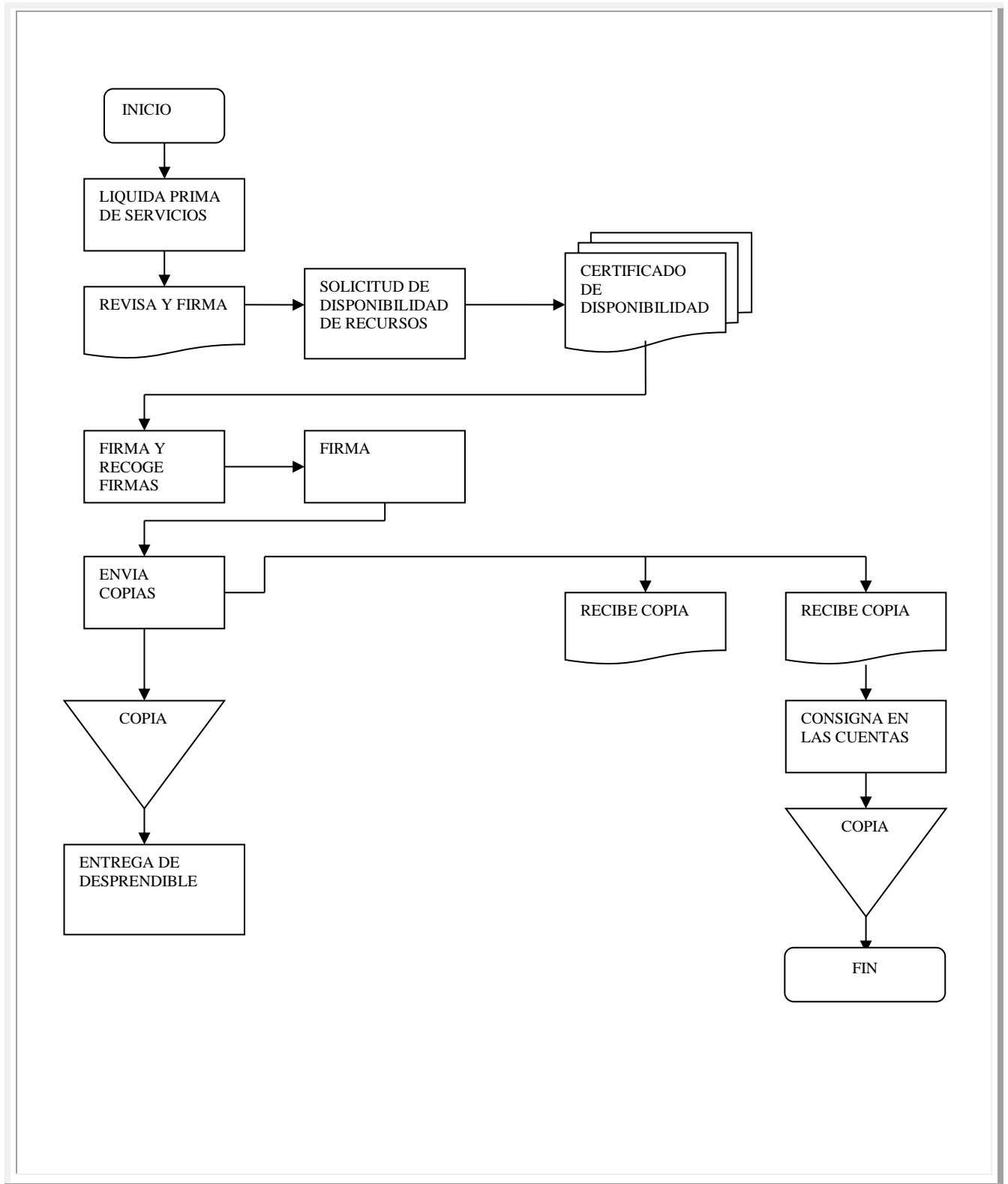
LIQUIDACIÓN Y PAGO DE PRIMA DE SERVICIOS

ADMINISTRATIVA

**ORDENADOR DEL
GASTO**

FINANCIERA

TESORERIA



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			LIQUIDACIÓN Y PAGO DE VACACIONES
No.	RESPONSABLE	DEPENDENCIA	DESCRIPCIÓN
1	Secretaria General	Secretario	Elabora resolución de encargo en original y una copia y pasa al gerente para su firma.
2	Gerencia	Gerente	Firma y devuelve a secretaria general para la numeración.
3	Secretaria General	Secretario	Numera, radica y pasa a la Auxiliar de Recursos Humanos.
4	Administrativa	Auxiliar de Recursos Humanos	Anota en el informe de novedades para tener en cuenta en la elaboración de la nómina.
5	Administrativa	Auxiliar de Recursos Humanos	Liquida las vacaciones de acuerdo al tiempo de servicio y formula a aplicar y pasa a la firma de la División Administrativa.
6		Ordenador del Gasto	Solicita a la División financiera la disponibilidad y el registro presupuestal correspondiente.
7	Administrativa	Jefe	Firma la liquidación y pasa a la Auxiliar de Recursos Humanos
8	Administrativa	Auxiliar de Recursos Humanos	Elabora la solicitud de disponibilidad presupuestal y pasa al ordenador del gasto con la liquidación para la firma.
9		Ordenador del gasto	Firma la solicitud y la remite a la División financiera.
10	División Financiera	Jefe	Emite la disponibilidad presupuestal en original y 4 copias y la envía a secretaria general para que elaboren la resolución de reconocimiento.
11	División Financiera	Jefe	Emite el registro presupuestal en original y dos copias y envía a secretaria general.
12	Administrativa	Jefe	Elabora la resolución de reconocimiento en original y dos copias y la pasa a secretaria general para su visto bueno.
13	Secretaria General	Secretario	Revisa y coloca el visto bueno en la resolución y la pasa a Gerencia para su firma.

MANUAL DE PQR



14	Gerencia	Gerente	Firma y devuelve a secretaria general para numeración y fecha.
----	----------	---------	--

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			LIQUIDACIÓN Y PAGO DE VACACIONES
No.	RESPONSABLE	DEPENDENCIA	DESCRIPCIÓN
15	Secretaria General	Secretaria	Numera, fecha, radica la resolución así: original se queda en secretaria una para administrativa, una para nómina de vacaciones. Pasa a administrativa.
16	Administrativa	Auxiliar Recursos Humanos	Organiza y pasa documentación completa a contabilidad.
17	Contabilidad	Jefe	Revisa documentos, elabora la orden de pago y envía a financiera en original y cinco copias.
18	División Financiera	Jefe	Asigna giro presupuestal, firma y envía al ordenador del gasto.
19		Ordenador del Gasto	Recibe, firma y pasa a contabilidad
20	Contabilidad	Secretaria	Deshoja, archiva copia de la orden de pago y envía a tesorería.
21	Tesorería	Jefe	Revisa la cuenta verificando que se encuentre con toda la documentación y cancela por medio de cheque.
22	Tesorería	Secretaria	Archiva documentos.

MANUAL DE PQR



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

LIQUIDACIÓN Y PAGO DE VACACIONES

**SECRETARIA
GENERAL**

GERENCIA

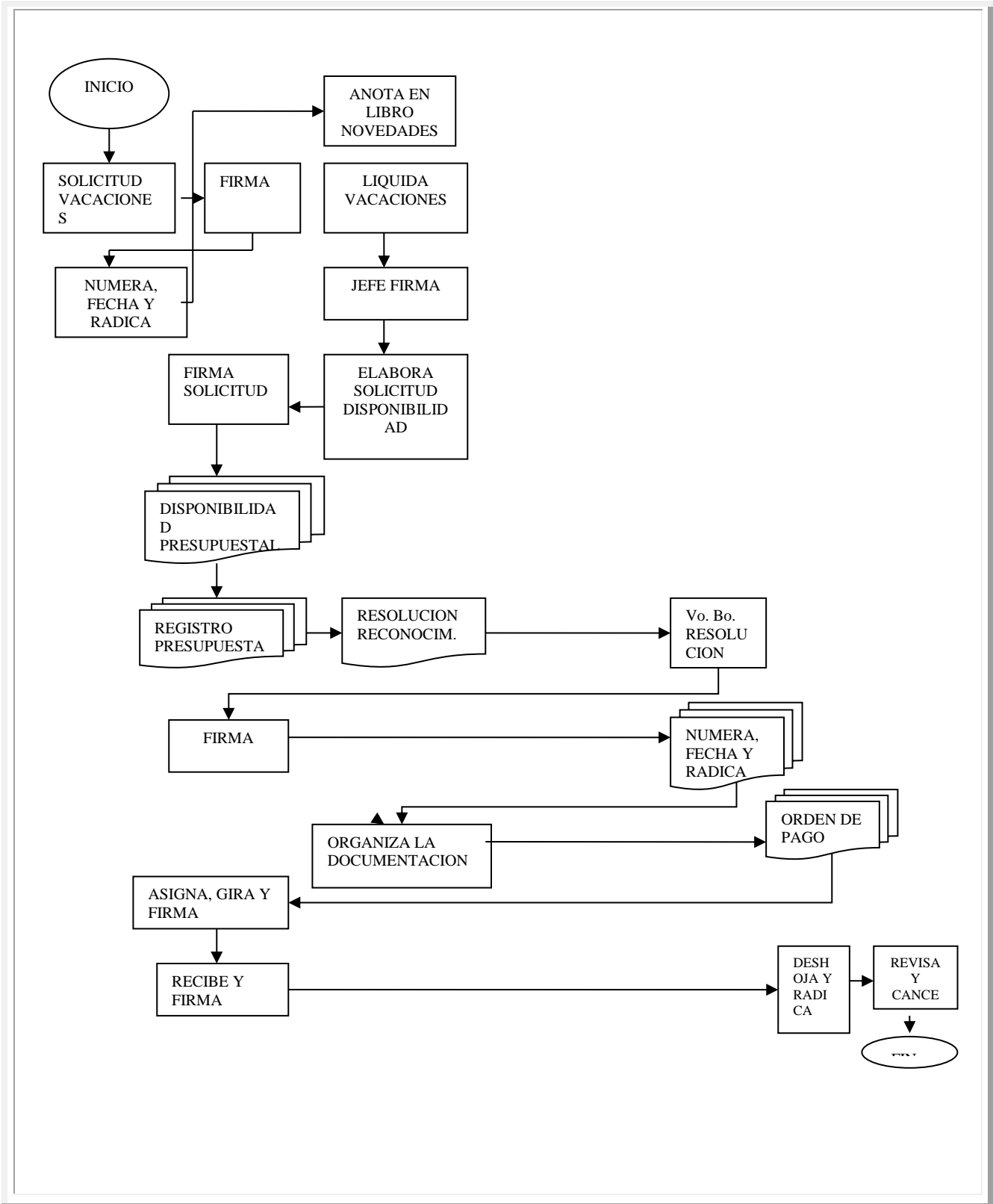
ADMINISTRATIVA

FINANCIERA

CONTABILIDAD

TESORERIA

MANUAL DE PQR

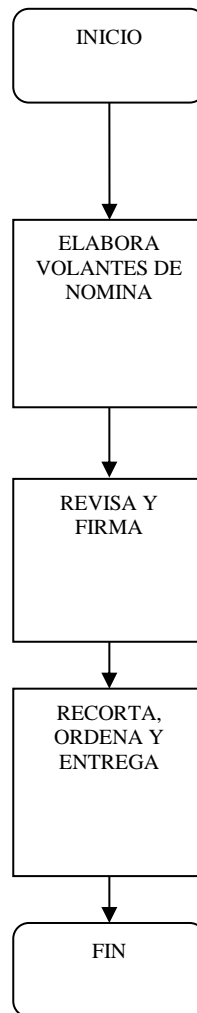


MANUAL DE PQR



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			ELABORACIÓN Y ENTREGA DE VOLANTES DE NÓMINA
No.	RESPONSABLE	DEPENDENCIA	DESCRIPCIÓN
1	Administrativa	Auxiliar Recursos Humanos	Elabora volantes de nómina de acuerdo a la liquidación de la nómina del periodo respectivo
2	Administrativa	Jefe	Revisa, firma y devuelve a la Auxiliar de Recursos humanos
3	Administrativa	Auxiliar Recursos Humanos	Recorta, ordena y procede a entregar a cada funcionario.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	ELABORACIÓN Y ENTREGA DE VOLANTES DE NÓMINA
	ADMINISTRATIVA



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

FORMULAS UTILIZADAS EN LAS LIQUIDACIONES EN RECURSOS HUMANOS

ADMINISTRATIVA

SM = SALARIO MENSUAL
SBL = SALARIO BASE DE LIQUIDACION

1. NOMINA

Primera Quincena: $SM/2$ – Descuentos a que haya lugar – Retención en la fuente a quien corresponda

Segunda Quincena: $SM/2$ – Descuentos a que haya lugar – Descuentos parafiscales y de ley (Pensión, Salud, fondo de solidaridad)

2. **VACACIONES** (Por un año cumplido)

Vacaciones = Salario básico * No. Días trabajados / 720 días

3. PRIMA DE SERVICIOS

Prima de Servicios: SM * No. De días trabajados / 360 días

4. HORAS EXTRAS

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

LIQUIDACIÓN Y PAGO DE VACACIONES

SECRETARIA
GENERAL

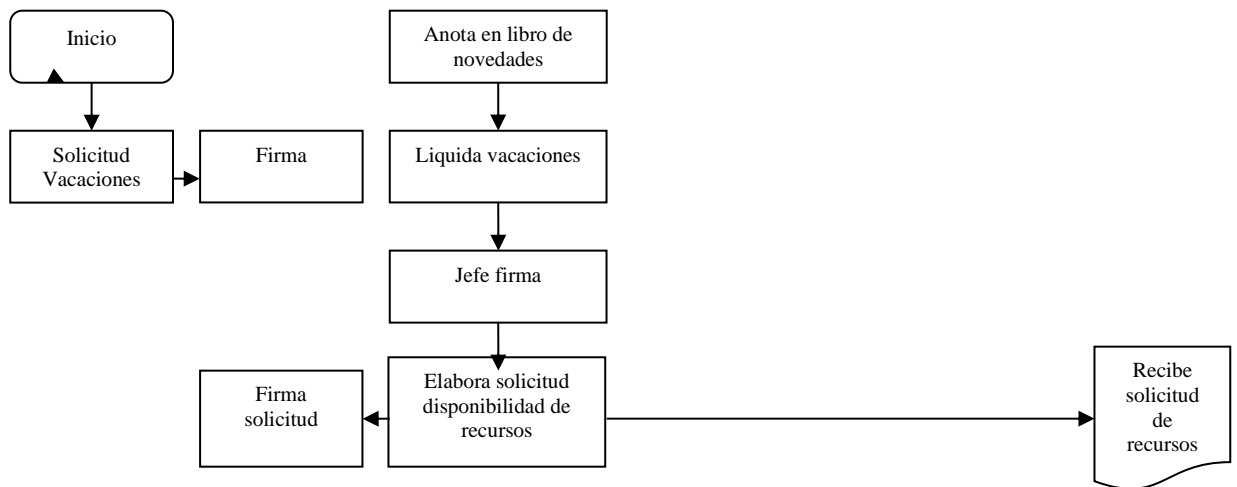
GERENCIA

ADMINISTRATIVA

FINANCIERA

CONTABILIDAD

TESORERIA



GASES DEL SUR DE COLOMBIA E.S.P. S.A

DIVISIÒN ADMINISTRATIVA, COMERCIAL Y TÈCNICA

GERENCIA ADMINISTRATIVA

CONTRATACIÒN

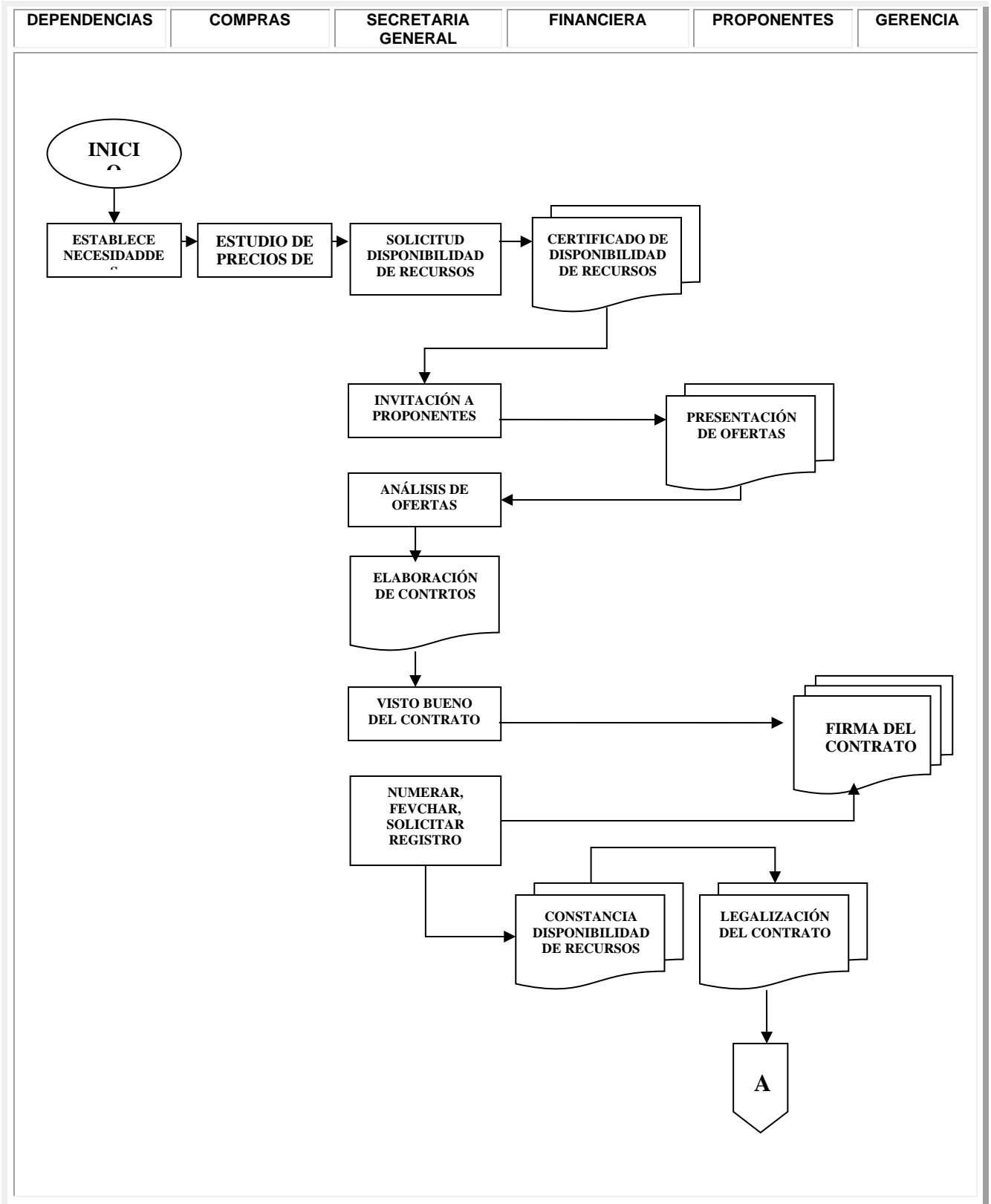
- **Contrataciòn directa (Hasta xxxxx S. M. L. V)**
- **Contrataciòn Sin Formalidades Plenas Ordenes de suministro, prestaciòn de servicios.**
- **Contrataciòn Por Convocatoria Pùblica Abierta Superior a xxx S. M. L. V)**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			CONTRATACIÒN DIRECTA (Hasta xxxx S. M. L. V.)
No.	RESPONSABLE	DEPENDENCIA	DESCRIPCIÒN

1	Jefe de División	Dependencia	Establecen las necesidades requeridas y pasan a Compras
2	Jefe de Compras	Compras	Recibe las necesidades de cada dependencia y hace el estudio de precios y Mercado (E. P. M.)
3	Jefe de Compras	Compras	Analiza el estudio de precios y mercado, establece un promedio y envía a Gerencia
4	Gerente	Gerencia	Solicita a la división Financiera la Disponibilidad de recursos para la compra.
5	Jefe División Financiera	División Financiera	Emite la constancia de disponibilidad de recursos en original y copia
6	Secretaria de Gerencia	Gerencia	Invita por escrito a por lo menos dos (2) proponentes. Dicha invitación debe contener, la información básica del objeto, con características, condiciones, requisitos y cantidad. A excepción de contratos de exclusividad inter administrativos, de urgencia manifiesta o cuando la especialidad o complejidad de la obra requiera experiencia certificada, se establecerá el procedimiento.
7		Proponente	Presenta oferta en original y copia
8	Jefe de Compras	Compras	Recibe y analiza ofertas, escogiendo el menor valor, siempre y cuando cumpla con los requisitos solicitados por el contratante.
9	Jefe de Compras	Compras	Elabora el contrato y lo presenta a Gerencia para su aprobación
10	Asesor Jurídico	Externo	Revisa y da el visto bueno y pasa al Ordenador del Gasto para la firma
11	Gerente	Gerencia	Firma y envía a Secretaria de Gerencia
12	Secretaria de Gerencia	Gerencia	Notifica al proponente favorecido para que se presente a legalizar el contrato.
13	Secretaria de Gerencia	Gerencia	Numera, fecha el contrato, solicita la disponibilidad de recursos a la División Financiera.
14	Jefe división financiera	División financiera	Expide la disponibilidad de recursos y lo envía a la secretaria de gerencia

No.	RESPONSABLE	DEPENDENCIA	DESCRIPCIÓN
15		Contratista	Legaliza el contrato presentando, los siguientes documentos: Fotocopia pasado judicial, fotocopia matricula profesional, fotocopia de la cédula, hoja de vida (formato GASES DEL SUR DE COLOMBIA E.S.P. S.A) impuesto de timbre si el contrato es superior a \$65'500.000 póliza de garantía, (Pago de anticipo si lo hay, de cumplimiento, de responsabilidad civil, de calidad, de salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones y de estabilidad y conservación de la obra).
16	Secretaria de Gerencia	Gerencia	Revisa y envía a compras para la aprobación de pólizas.
17	Jefe de Compras	Compras	Aprueba las pólizas y devuelve a la Secretaria de gerencia.
18	Secretaria de gerencia	Gerencia	Envía copia a los interventores (dependencias correspondientes)

MANUAL DE PQR



MANUAL DE PQR



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

**CONTRATACIÓN DIRECTA
(Hasta xxxx S. M. L. V.)**

DEPENDENCIAS

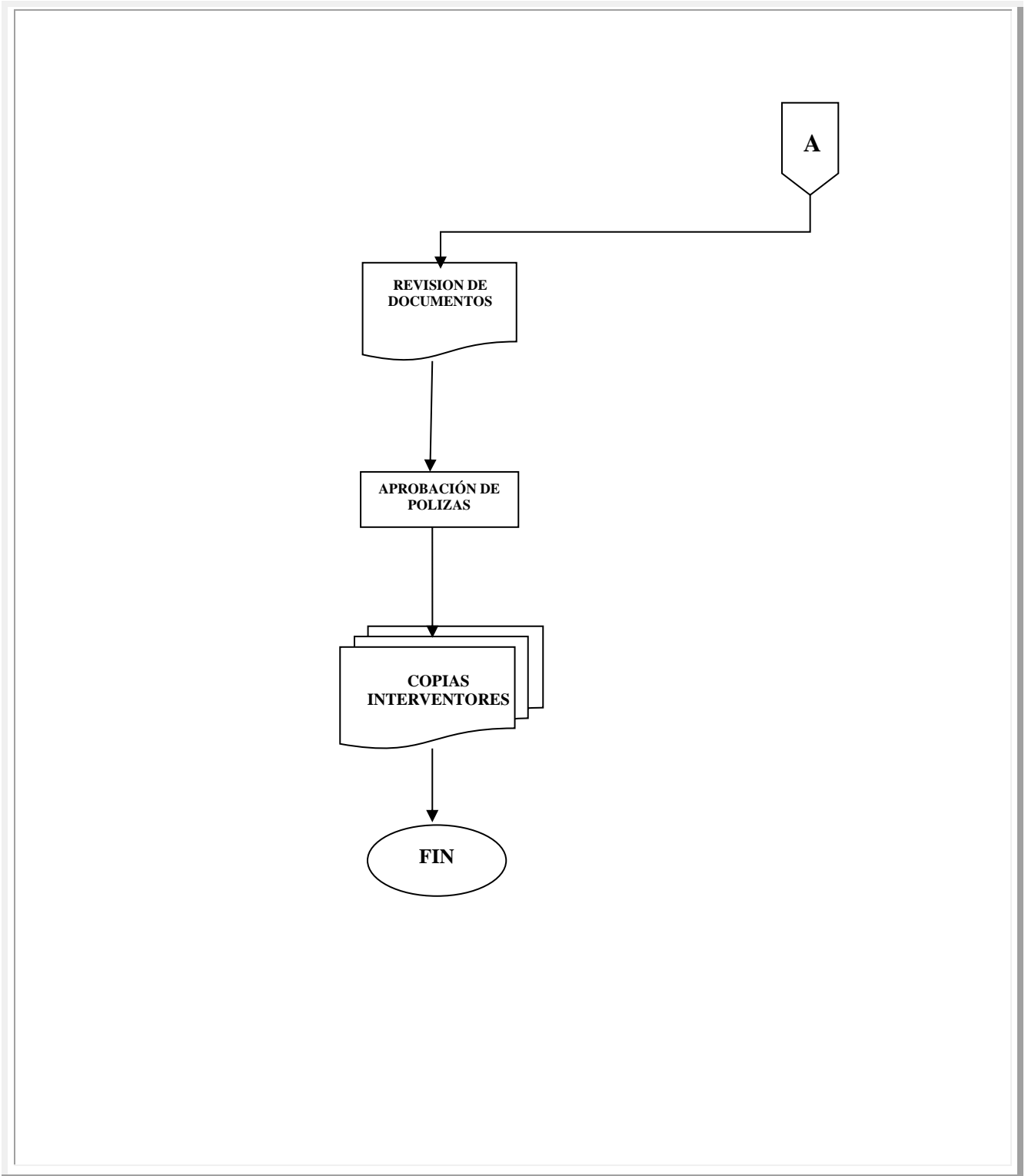
COMPRAS

**SECRETARIA
GENERAL**

FINANCIERA

PROPONENTES

GERENCIA



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			CONTRATACIÓN SIN FORMALIDADES PLENAS (Orden de suministro, prestación de servicios)
No.	RESPONSABLE	DEPENDENCIA	DESCRIPCIÓN
1	Jefe de División	Dependencia	Establece las necesidades requeridas, si es un elemento envía o un servicio envía a compras.
2	Jefe de División	Compras	Revisa en almacén la existencia del elemento, si existe lo despacha al solicitante. Si no hay disponibilidad del bien, solicita por lo menos dos (2) cotizaciones a diferentes proveedores
3		Proveedores	Presentan las cotizaciones
4	Jefe de División	Gerencia	Analiza el estudio de precios y mercado, establece un promedio y envía a Gerencia
5	Jefe de División	Gerencia	Analiza el estudio de precios y mercado, establece un promedio y envía a Gerencia
6		Gerencia	Analiza y da el visto bueno a la cotización más baja, siempre y cuando se ajusta a los precios del mercado
7		Gerencia	Solicita certificado de disponibilidad de recursos, para contratar
8	Jefe División Financiera	División Financiera	Emite constancia de la disponibilidad en caja para contratar y envía a compras.
9	Jefe de Compras	Gerencia	Elabora la orden de compra y envía al Gerente para su firma. Anexa los soportes necesarios.
10	Gerente		Revisa los documentos y firma. Traslada los documentos a Compras.
11	Jefe de Compras	Gerencia	Remite copia de la orden de compra al proveedor para que entregue los elementos.
12		Proveedor	Entrega los elementos según lo contratado
13	Jefe de Compras	Gerencia	Recibe los elementos y procede a elaborar el comprobante de ingreso y salida de elementos.
14	Auxiliar de Almacén	Compras	Entrega los elementos a la dependencia correspondiente.
15	Jefe de Dependencia		Reciben elementos y firman comprobante de salida de elementos y entrega al auxiliar de bodega.
16	Jefe de Compras	Gerencia	Con el visto bueno del ordenador del gasto solicita cotización del servicio a todo cosió.

MANUAL DE PQR



17		Proveedores	Envían cotizaciones.
18	Jefe de Compras	Gerencia	Envía cotizaciones al ordenador del gasto para su aprobación.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			CONTRATACIÓN SIN FORMALIDADES PLENAS (Orden de suministro, prestación de servicios)
No.	RESPONSABLE	DEPENDENCIA	DESCRIPCIÓN
19		Gerencia	Aprueba las cotizaciones y solicita certificado de disponibilidad presupuestad
20	Jefe División Financiera	División Financiera	Expide certificado de disponibilidad presupuestal y la remite al ordenador del gasto.
21		Gerencia	Envía a servicios y compras la cotización aprobada y la constancia de disponibilidad en caja.
22	Jefe de Compras	Gerencia	Elabora orden de servicios y envía al ordenador del gasto para su firma.

MANUAL DE PQR



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

**CONTRATACIÓN SIN FORMALIDADES PLENAS
(Orden de suministro, prestación de servicios)**

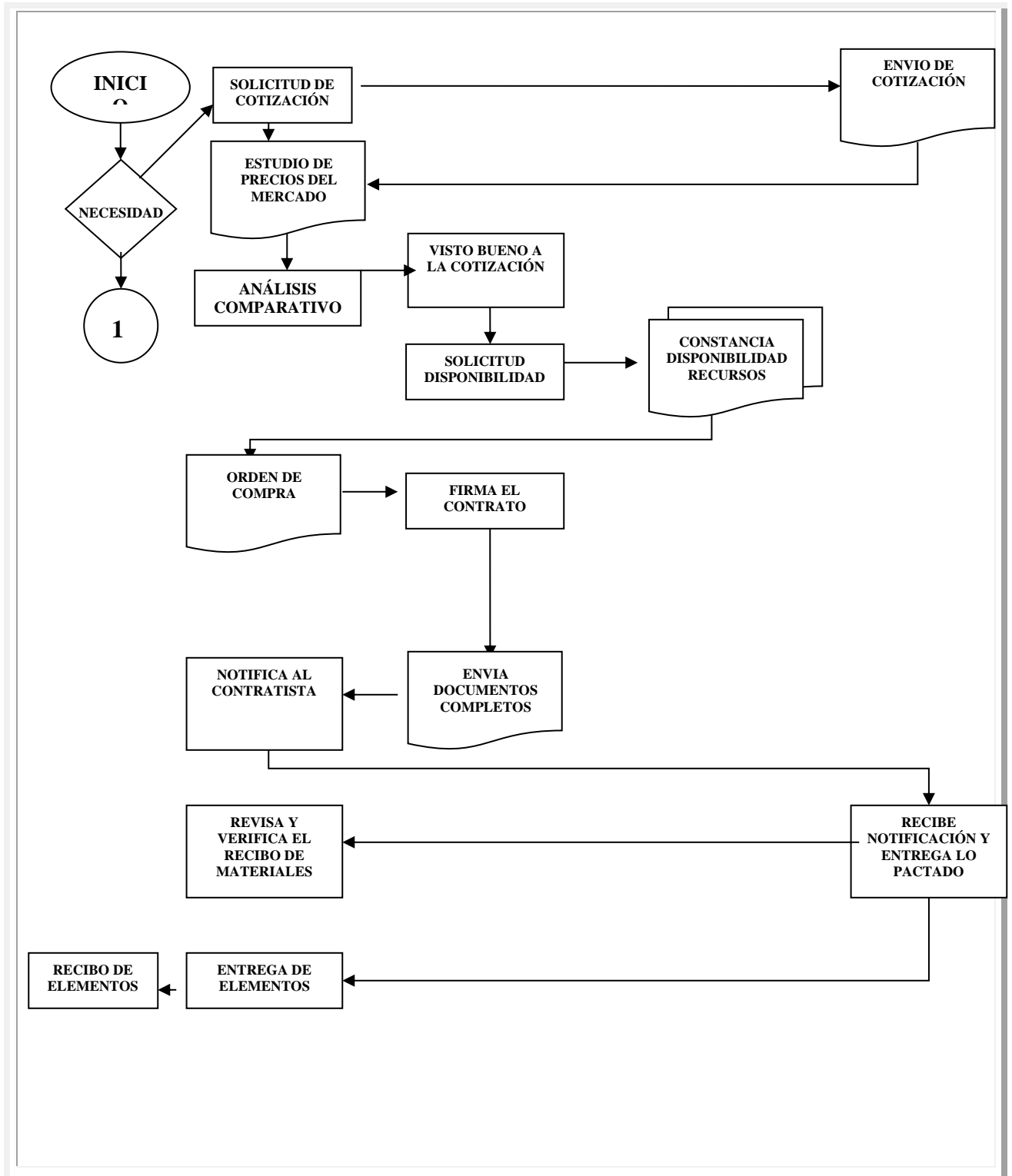
DEPENDENCIAS

COMPRAS

GERENCIA

FINANCIERA

PROponentes



MANUAL DE PQR



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

**CONTRATACIÓN SIN FORMALIDADES PLENAS
(Orden de suministro, prestación de servicios)**

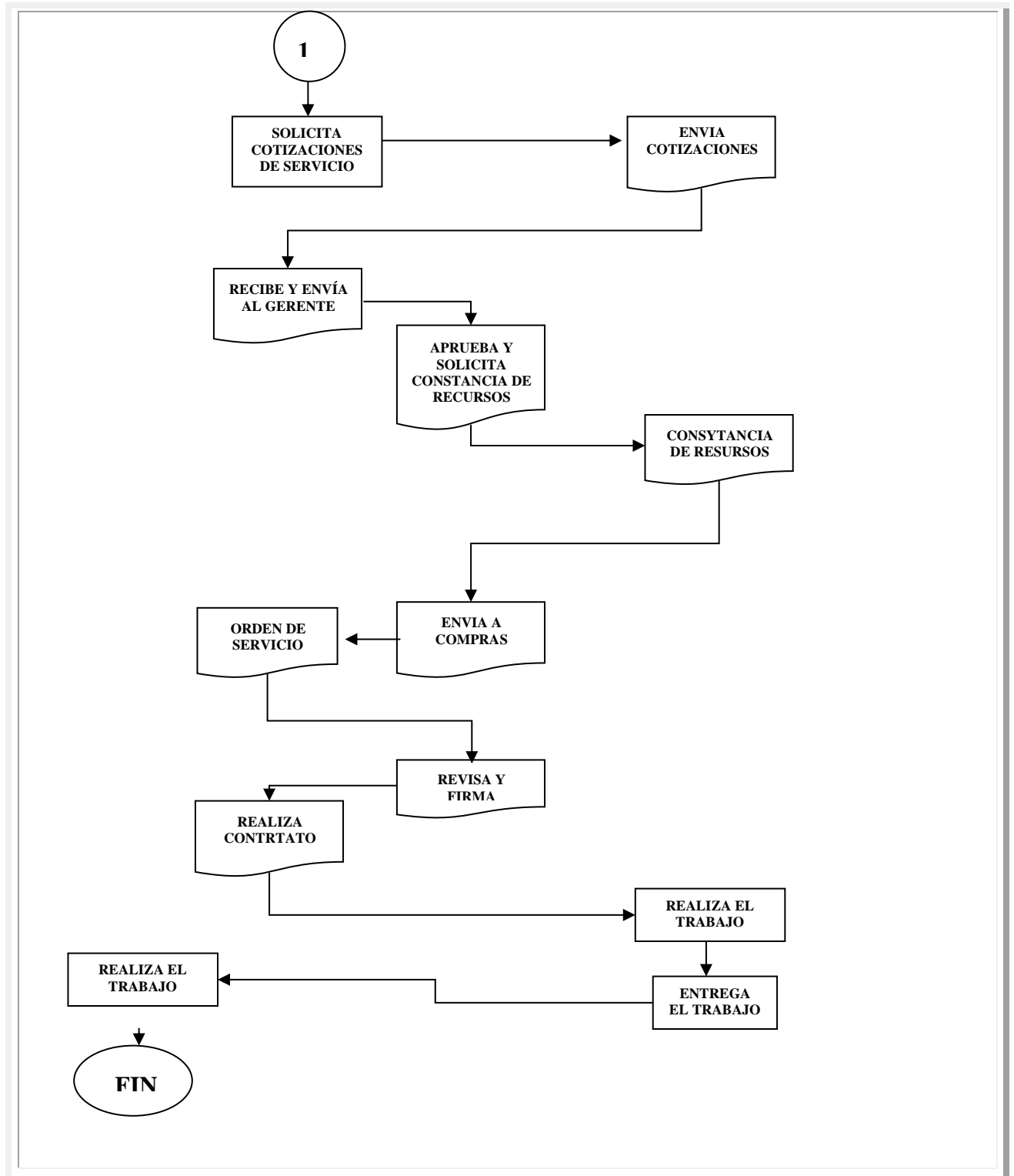
DEPENDENCIAS

COMPRAS

GERENCIA

FINANCIERA

PROPONENTES



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			CONTRATACIÓN POR CONVOCATORIA PÚBLICA ABIERTA (Superior a xxxx S. M. L. V.)
No.	RESPONSABLE	DEPENDENCIA	DESCRIPCIÓN
1	Jefe de División	Dependencia	Establecen las necesidades requeridas
2		Gerencia	Revisa Presupuesto General.
3	Asesor Jurídico		Elabora pliego de condiciones o términos de referencia teniendo en cuenta la reglamentación vigente o acuerdos de Junta Directiva
4	Jefe de Compras	Compras	Hace la invitación mediante un aviso de prensa y fija por un término de tres (3) días hábiles; como mínimo en una cartelera de la entidad, con la información básica de la contratación a realizar.
5	Jefe de Compras	Compras	Elabora Resolución de apertura y la pasa al Gerente para su firma.
6		Gerencia	Firma y devuelve al Secretario para que se inicie la apertura de la invitación.
7		Proponentes	Reciben pliego de términos y envían ofertas.
8	Jefe de Compras	Compras	Recibe las ofertas escritas en sobre sellado según las indicaciones de aviso y deposita en urna tri-clave.
9	Secretaría de Gerencia	Gerencia	Por instrucciones del Gerente elabora notificación en la cual se designa al comité de evaluación para las propuestas.
10	Jefes de División	Comité Evaluador	Designando el comité encargado de evaluar las propuestas públicamente abren la urna y destapan cada uno de los sobre uno por uno, dejando constancia en el acta del día de los documentos encontrados en cada propuesta y el valor de esta. Se deja constancia de igual manera de las observaciones hechas
11	Jefes de División	Comité Evaluador	En el tiempo establecido el comité analiza las propuestas y genera un comparativo de ellas, evaluándolas y calificándolas de acuerdo a lo establecido. Se determina la mejor oferta y se notifica al Gerente de los resultados para su aprobación.
12	Gerente		Revisa y firma el Acta de Selección de contratista y es enviada a la oficina de compras para las respectivas notificaciones.
13	Jefe de Compras	Compras	Notifica por escrito los resultados de la evaluación y la selección del contratista.

14	Jefe de Compras	Compras	Realiza los contratos y solicita las pólizas y demás documentos requeridos para presentarlos a Gerencia para su revisión y firma.
----	-----------------	---------	---

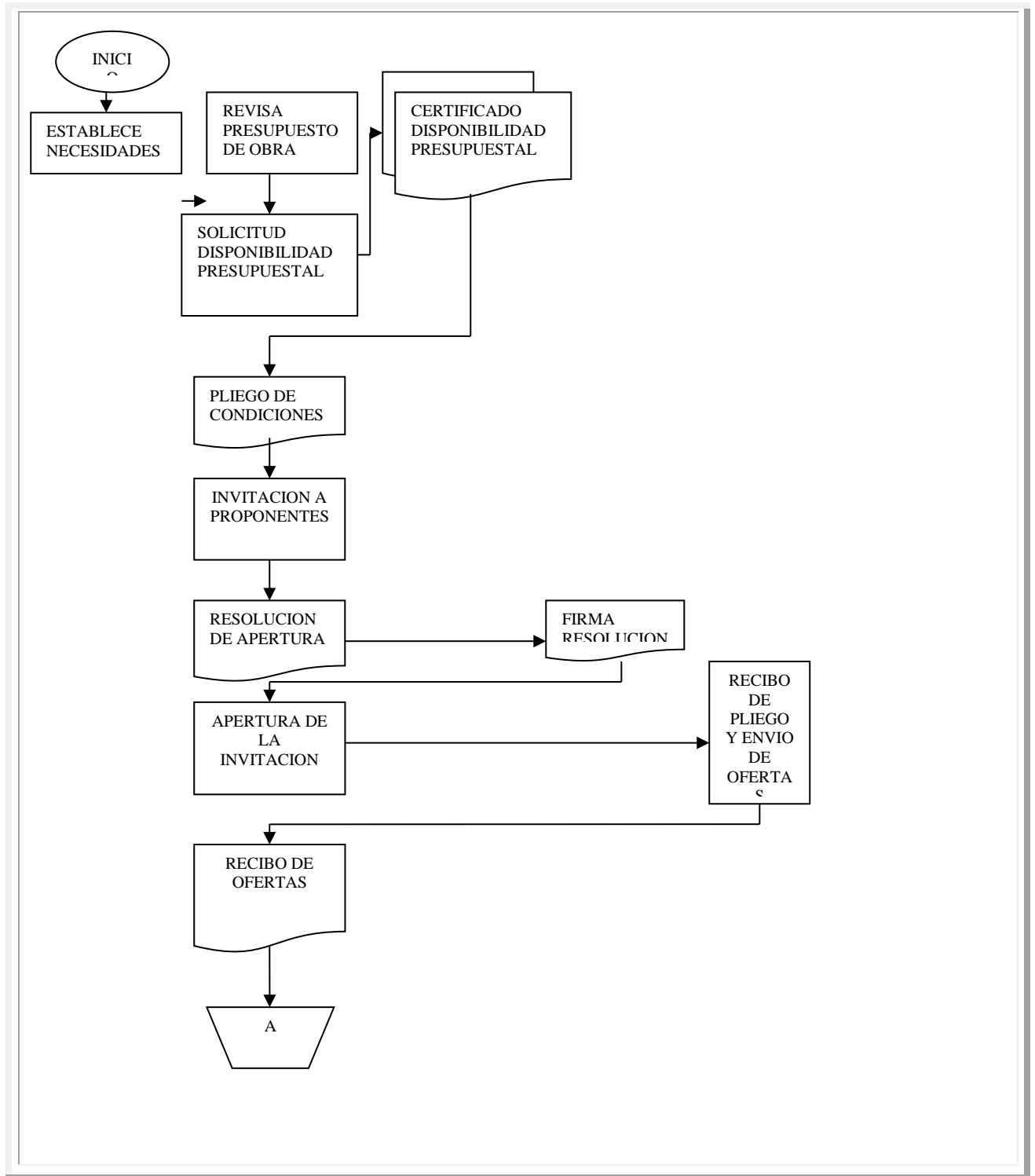
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			CONTRATACIÓN POR CONVOCATORIA PÚBLICA ABIERTA (Superior a xxxx S. M. L. V.)
No.	RESPONSABLE	DEPENDENCIA	DESCRIPCIÓN
15	Gerente		Revisa y firma los documentos, estos son trasladados a la división correspondiente para supervisar su ejecución, se entrega copia a la interventoría y a la División Financiera para su correspondiente pago.
16	Jefe de División	Ejecutora	Esta supervisa el desarrollo del contrato de acuerdo a lo estipulado en los pliegos. Debe realizar periódicamente comités de revisión y verificación del contrato junto con la Interventoría y el contratista, generando un Acta de seguimiento. Debe informar a la Gerencia del estado del contrato.
17	Jefe de División	División Financiera	De acuerdo a la forma de pago estipulada en el contrato procederá a realizar los desembolsos correspondientes previa presentación de Acta de Obra, Cuenta de cobro y factura revisadas y aprobadas por la interventoría y el coordinador de obra (Jefe de División Ejecutora). Esta división presentará a Gerencia los documentos de soporte para su revisión, autorización de pago y firma. Entregará informes periódicos del estado financiero del contrato.
18	Jefe de División	Ejecutora	Recibirá los bienes contratados bajo su responsabilidad e informará a la Oficina de Compras de los bienes adquiridos
19	Jefe de Compras	Compras	Recibe los bienes y actualiza el registro de entrada previa comprobación del cumplimiento de lo contenido en el contrato.
20		Proveedor	Suministrará los materiales o servicios contratados de acuerdo a lo estipulado en el contrato. Propender por la calidad y cumplimiento de los trabajos contratados.
21	Jefe de División	Ejecutora	Una vez recibida la totalidad de los trabajos contratados a entera satisfacción y en concordancia con la interventoría se procederá a liquidar el contrato y realizar el Acta final de recibo, anexar los soportes pertinentes, remitirá los documentos a la División Financiera para el pago final del mismo.

MANUAL DE PQR



22	Jefe de División	División Financiera	Verificará el cumplimiento de las pólizas y garantías requeridas para con los documentos de soporte realizar el pago final previa revisión y autorización del Gerente.
23	Gerente		Revisará, autorizará y firmará los soportes para el pago y liquidación del contrato.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		CONTRATACIÓN POR CONVOCATORIA PÚBLICA ABIERTA (Superior a xxxx S. M. L. V.)			
DEPENDENCIA S	SECRETARIA GENERAL	FINANCIERA	GERENCIA	PROponentes	COMITÉ EVALUADOR



MANUAL DE PQR



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

**CONTRATACIÓN POR CONVOCATORIA
PÚBLICA ABIERTA
(Superior a xxxx S. M. L. V.)**

**DEPENDENCIA
S**

**SECRETARIA
GENERAL**

FINANCIERA

GERENCIA

PROONENTES

**COMITÉ
EVALUADOR**

