

	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN TELÉFONICA DE PEDIDOS DE (GLP) EN CILINDROS	Cód: PR01-GC
		Versión: 07
		Mayo de 2022

HISTORIAL DE CAMBIOS

V	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN O CAMBIO	MOTIVO DEL CAMBIO	FECHA
01	Creación del documento		02-2010
02	Modificación de la versión y la codificación.	- Se modifica de acuerdo a la nueva estructura del Sistema de Gestión de Calidad SIGC - Teniendo en cuenta que se crea el instructivo de elaboración y codificación de documentos, se hace necesario la aplicación de dicha directrices en todos los documentos del SIGC.	05-2011
	Modificación la estructura de la presentación de los documentos.		
	Realización y anexo del Diagrama de Flujo del procedimiento.		
	Modificación de los códigos de los registros que hacen parte de este procedimiento		
03	Se modificó el numeral 2 de la descripción (tiempo de entrega)	Se amplió el tiempo de entrega del servicio, teniendo en cuenta que las zonas son más extensa y los trayectos más largos.	05 -2014
04	Se modificó la descripción el numeral 3 y se eliminó el numeral 5.	Se eliminó el numeral 5, debido a que no aplica para el procedimiento.	05-2016
05	Se modifica el encabezado, se remplaza Sistema de Gestión de Calidad por Sistema Integrado de Gestión, además se elimina el diagrama de flujo.	Se integra el sistema de gestión de calidad, con sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo y plan estratégico de seguridad vial. Se elimina el diagrama de flujo, para evitar duplicidad de información.	04-2017
06	Se actualiza el cargo de Auxiliar de afiliación y registro por auxiliar de mercadeo y ventas y auxiliar de PQR y servicio al cliente.	Se actualizaron los cargos	06-2018
07	Se actualiza el procedimiento para incorporar requisitos de la Resolución CREG 080 de 2019 y la Ley 1581 de 2012.	Dar cumplimiento a los requisitos legales frente la atención del servicio	05-2022

V. versión.

	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN TELÉFONICA DE PEDIDOS DE (GLP) EN CILINDROS		Cód: PR01-GC
			Versión: 07
			Mayo de 2022

1. OBJETIVO:

Atender por medio telefónico las solicitudes de servicios de los clientes, así como garantizar el eficiente y oportuno servicio por medio del Call Center.

2. ALCANCE:

El procedimiento aplica desde el momento que el cliente hace el pedido hasta que el vendedor presta el producto o servicio.

3. DEFINICIONES:

Gas Licuado del Petróleo (GLP): Es una mezcla de hidrocarburos extraídos del procesamiento del gas natural o del petróleo, gaseosos en condiciones atmosféricas, que se licúan fácilmente por enfriamiento o compresión, constituida principalmente por propano y butanos. Su calidad corresponde con las especificaciones y estándares adoptados por la CREG mediante la resolución que establezca la remuneración del producto a los comercializadores Mayoristas de GLP.

Cliente: organización o persona que recibe un producto

4. GENERALIDADES:

4.1 MODALIDADES DE CRÉDITO:

Con el fin de suministrar un eficiente servicio al cliente se han establecido dos modalidades de crédito (Credicomercial y Credihogar), orientado a ofrecer un mejor servicio así como a obtener la fidelización del cliente, estos están divididos en dos modalidades y difieren en el tiempo de crédito y los requisitos para ser otorgado.

Crédihogar: Servicio que consiste en dar crédito al usuario por cinco días máximo, de acuerdo al historial de compra y la respectiva verificación de información por parte de la compañía.

Crédito comercial: Servicio ofrecido a clientes que poseen establecimiento comercial que demanda el servicio de GLP, se da un crédito de quince días máximos, para los clientes de servicio de granel se le exige los siguientes documentos (fotocopia del Rut, Certificado de Cámara de Comercio, fotocopia de la cédula de ciudadanía).

La información de los pedidos queda registrada en la tabla de la base de datos SIGC.

Todos los de pedidos de GLP quedan registrados en la base de datos del SIGC de la empresa.

Tabla de pedido: Hora que se hace el pedido y auxiliar que atiende el pedido, datos de ubicación del cliente, hora de entrega y hora de confirmación del recibido del producto, teniendo en cuenta la clase de servicio.

4.2 LINEAMIENTOS FRENTE A LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE VENTA DE GLP EN CILINDROS

	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN TELÉFONICA DE PEDIDOS DE (GLP) EN CILINDROS		Cód: PR01-GC
			Versión: 07
			Mayo de 2022

Está prohibido trasvasar el producto de cilindros de GLP a otros envases mayores, menores o iguales, incluyendo el trasvase desde tanques o cisternas.

GAS CAQUETA S.A E.S.P tiene prohibido:

1. Recibir cilindros de otras marcas.
2. Recibir cilindros que hayan sido objeto de trasvase de producto.
3. Copiar, ni tampoco ceder a otros ni siquiera a efectos de conservación, las bases de datos de clientes.

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE REGISTRO DE PEDIDOS DEL GAS LICUADO DE PETRÓLEO

No	TAREA (DESCRIPCIÓN)	RESPONSABLE
1	Recibir y Tomar pedidos. Recibir los pedidos para la prestación del servicio de venta del (GLP) por las siguientes canales de comunicación: Línea WhatsApp (3229433706) Teléfono fijo: 4367309 Solicitar la autorización al cliente para el tratamiento de los datos personales, conforme las directrices establecidas en nuestra política para el tratamiento de datos personales DG02-PR05-GG. Si el cliente no autoriza el tratamiento de datos no continua el procedimiento. Si el cliente autoriza continua el procedimiento.	Auxiliar de PQR y servicio al cliente Auxiliar de mercadeo y ventas
2.	Solicitar el número de cédula del afiliado, para ingresar al SIGC; automáticamente se despliega toda la información del cliente, que previamente se ha registrado y activado en la base de datos.	Auxiliar de PQR y servicio al cliente Auxiliar de mercadeo y ventas
3	Trasladar pedido al vendedor. Enviar la información del pedido al vendedor por medio de la línea de WhatsApp (3229433706) la ubicación de la solicitud donde se debe prestar el servicio (tiempo estimado de entrega 45 minutos).	Auxiliar de PQR y servicio al cliente Auxiliar de mercadeo y ventas
4	Confirmación de la prestación del servicio Confirmar la prestación del servicio con cliente. Si el servicio fue entregado se cancela de forma manual en el Call center por medio de la factura del cliente al que se le haya realizado la venta y pasar el registro a servicios entregado, se eliminará la ventana de pedidos pendientes.	Auxiliar de PQR y servicio al cliente Auxiliar de mercadeo y ventas

	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN TELÉFONICA DE PEDIDOS DE (GLP) EN CILINDROS	Cód: PR01-GC
		Versión: 07
		Mayo de 2022

5	Generar la factura Una vez realizada la factura, se eliminará la ventana de pedidos pendientes.	Vendedor
6	Recolección de autorizaciones de clientes para el tratamiento de datos personales Una vez realizada la venta, en caso de ser necesario se imprime y hace firmar del cliente la autorización general para tratamiento de datos personales de clientes FR01-PR04-GC. Posteriormente se toma registro fotográfico a la autorización FR01-PR04-GC y se guarda una copia en la base de datos y se envía los soportes físicos a la oficina de servicio al cliente para su validación.	Vendedor
7	Conservación y custodia de la autorización de datos personales Hacer llegar oportunamente el registro FR01-PR04-GC, a la Oficina de Gestión Documental para su conservación y custodia, conforme lo establecidos en el documento DG01-PR05-GG Lineamientos generales para la seguridad de la información y DG03-PR05-GG Política para la seguridad de la información.	Auxiliar de PQR y servicio al cliente Auxiliar de mercadeo y ventas Auxiliar de Gestión Documental

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA Y REGISTROS:

ISO 9001-2015

Ley 142 de 1994

Ley 1581 de 2012

DG01-PR05-GG Lineamientos generales para la seguridad de la información.

DG02-PR05-GG Política para el tratamiento de datos personales.

DG03-PR05-GG Política para la seguridad de la información.

FR01-PR04-GC Autorización general para el tratamiento de datos personales clientes

7. APROBACIÓN

	Elaboro	Revisó	Aprobó
Cargo	Auxiliar de PQR y servicio al cliente	Líder del SGC	Gerente
Nombre	Laura Angélica Sabogal Cutiva	Sandra Liliana Ramos Peñaloza	Ismael Silva Álvarez

"Documento firmado electrónicamente, de acuerdo con lo establecido en la normatividad vigente, sobre la firma electrónica".

"Este documento es confidencial, puede contener información privilegiada y no puede ser usado ni divulgado por personas distintas a personal de GAS CAQUETA S.A E.S.P., Está prohibida su retención, copia, grabación, utilización o divulgación con cualquier propósito"

Después de impreso este documento, se considera copia NO CONTROLADA.