

**DISEÑO, DOCUMENTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL PROCESO DE
SERVICIO AL CLIENTE INTEGRADO MEDIANTE LA REESTRUCTURACIÓN
DE LOS PROCESOS INTERNOS EN LA EMPRESA RUITOQUE S.A. E.S.P
CON LA CONSTRUCCIÓN DE UN SOFTWARE.**

SILVIA LILIANA CLARO BERMÚDEZ



**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
FACULTAD DE INGENIERÍAS FÍSICO - MECÁNICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS INDUSTRIALES Y EMPRESARIALES
BUCARAMANGA**

2010

**DISEÑO, DOCUMENTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL PROCESO DE
SERVICIO AL CLIENTE INTEGRADO MEDIANTE LA REESTRUCTURACIÓN
DE LOS PROCESOS INTERNOS EN LA EMPRESA RUITOQUE S.A. E.S.P
CON LA CONSTRUCCIÓN DE UN SOFTWARE.**

SILVIA LILIANA CLARO BERMÚDEZ

**Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de
INGENIERA INDUSTRIAL**

**DIRECTOR
ING SIOMARA HERNÁNDEZ SANCHEZ**



**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
FACULTAD DE INGENIERÍAS FÍSICO - MECÁNICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS INDUSTRIALES Y EMPRESARIALES
BUCARAMANGA
2010**

AGRADECIMIENTOS

A los docentes de la Universidad Industrial de Santander de los que recibí grandes enseñanzas, a los funcionarios de la Empresa Ruitoque S.A E.S.P. por su gran disposición y colaboración y a todos los que aportaron su granito de arena para llevar a feliz término la realización de este proyecto.

DEDICATORIA

A Dios, que con su gracia y poder
Me permitió culminar esta etapa de la vida,
A mi Madre que con su ejemplo de coraje constante
Me alentó siempre a continuar en
Los momentos de duda y dificultad,
A mi novio con su apoyo incondicional.
Y a todos mis familiares y amigos que con cariño
Siempre me hicieron aterrizar.

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	12
1 TÍTULO	16
2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	17
3 JUSTIFICACIÓN	19
4 ALCANCE	20
5 DISPONIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN Y COMPLEJIDAD	22
5.1 TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN	22
6 OBJETIVOS	24
6.1 GENERAL	24
6.2 ESPECÍFICOS	24
7 MARCO CONTEXTUAL	26
7.1 LOGO EMPRESARIAL	26
7.2 RESEÑA HISTÓRICA	26
7.3 MISIÓN	28
7.4 VISIÓN	28
7.5 POLÍTICA DE CALIDAD	29
7.6 OBJETIVOS DE CALIDAD	29
7.7 SERVICIOS DE LA EMPRESA	30
7.8 Certificaciones	30
7.9 REQUISITOS GENERALES DE LOS CLIENTES	31
7.10 ORGANIGRAMA	32
8 MARCO CONCEPTUAL	33
8.1 CÓMO MODERNIZAR PROCEDIMIENTOS	33
8.1.1 Planilla Descripción y Análisis de Procedimientos	34
8.2 TÉCNICAS PARA EL DISEÑO Y MANEJO DE LOS PUNTOS DE CONTROL EN CADA UNO DE LOS PROCEDIMIENTOS	38
8.3 HOJA DE RUTA	41
8.4 FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO	44

8.4.1	Simbología del Flujograma.....	45
8.5	ETAPAS DE LA DEFINICIÓN DE UN PROCESO ESTANDARIZADO	47
8.5.1	Identificación	47
8.5.2	Normalización y Estandarización	48
8.5.3	Evaluación.....	49
8.5.4	Medición.....	50
9	MARCO LEGAL.....	51
9.1	Algunas Leyes, Decretos y Resoluciones.....	51
10	DISEÑO METODOLÓGICO.....	52
11	IDENTIFICACIÓN	54
11.1	DIAGNÓSTICO.....	54
11.2	ANÁLISIS DE LOS PROCESOS	59
11.3	EVALUACIÓN DE LOS PROCESOS	64
12	NORMALIZACIÓN	69
12.1	IDENTIFICACION DE LAS VARIABLES Y CRITERIOS CLAVES	69
12.2	DISEÑO DEL PROCESO DE SERVICIO AL CLIENTE INTEGRADO	91
12.3	VALIDACIÓN DE LA DIRECCIÓN.....	91
12.4	FORMALIZACIÓN EN EMPRESA.....	92
13	EVALUACIÓN	94
13.1	ESTABLECIMIENTO DE PARÁMETROS DE MEDICIÓN	94
13.2	IMPLEMENTACIÓN DEL SOFTWARE	95
13.3	CAPACITACIÓN.....	95
14	MEDICIÓN	97
14.1	IDENTIFICACIÓN DE RESULTADOS.....	97
14.2	VALORACIÓN Y MEDICIÓN DE RESULTADOS.....	98
14.3	APLICACIÓN DE INDICADORES	99
	CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIONES.....	102
	BIBLIOGRAFÍA.....	105

TABLA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1: Mapa de Procesos	18
Figura 2. Logo RUITOQUE S.A E.S.P.....	26
Figura 3. Estructura Organizacional RUITOQUE S.A. E.S.P.....	32
Figura 4: Diseño Planilla Descripción y Análisis de Procedimientos.....	36
Figura 5: Diseño Hoja de Ruta.....	42
Figura 6: Caracterización del Proceso de Servicio al Cliente	57
Figura 7: Formato Orden de Trabajo Menor	65
Figura 8: Solicitud Disponibilidad de Servicios Públicos	68

TABLA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1 Signos Universales Para la Elaboración de Flujogramas.....	45
Tabla 2: Leyes, Decretos y Resoluciones.....	51
Tabla 3: Estructura Metodológica	53
Tabla 4: Formato Descripción y Análisis de Procedimientos	60
Tabla 5: Formato Ordenes, Peticiones y Reclamos.....	66
Tabla 6: Flujo Instalación de AAA E para Multiusuario con el Software.....	70
Tabla 7: Flujo Instalación de AAA E para Usuario Particular con el Software	72
Tabla 8: Flujo Peticiones y Reclamaciones con el Software.....	74
Tabla 9: Flujo cambio de Medidor.....	76
Tabla 10: Flujo Medición del Consumo.....	78

TABLA DE ANEXOS

	Pág.
Anexo 1. Listado Maestro de Documentos Externos	108
Anexo 2. Caracterizaciones del Procesos	182
Anexo 3. Entrevista de Apoyo Para la Descripción y Análisis de los Procedimientos	202
Anexo 4. Descripción y Análisis de Procedimientos	204
Anexo 5. Formatos Reemplazados.....	213
Anexo 6. Tablas de Desviación.....	227
Anexo 7. Actas de Reunión	230
Anexo 8. Manual del Usuario	252

RESUMEN

TITULO: DISEÑO, DOCUMENTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL PROCESO DE SERVICIO AL CLIENTE INTEGRADO MEDIANTE LA REESTRUCTURACIÓN DE LOS PROCESOS INTERNOS EN LA EMPRESA RUITOQUE S.A. E.S.P CON LA CONSTRUCCIÓN DE UN SOFTWARE.

AUTORES: SILVIA LILIANA CLARO BERMÚDEZ

PALABRAS CLAVES: Servicio al cliente, Servicios públicos, Software, Reestructuración de procesos.

Partiendo de la idea principal del proyecto que es diseñar, documentar e implementar el proceso de servicio al cliente integrado, haciendo una reestructuración de los procesos internos de la empresa RUITOQUE S.A. E.S.P., se desprenden una serie de metas específicas entre las que están: diagnóstico, análisis y evaluación de los procesos, base fundamental en el objetivo de llevar a cabo el diseño e implementación de un software, donde se centraliza toda la información de los usuarios de servicios públicos que presta la empresa.

Al realizar el análisis de todos los procesos, es evidente la necesidad inminente de contar con información veraz, oportuna y accesible para tener un control más cercano de la misma con el fin de hacer más efectivo el proceso de Servicio al Cliente.

El logro principal de la realización del proyecto es la agilidad del Proceso de Servicio al Cliente para mantener o superar el grado de satisfacción de los clientes externos e internos del sistema de gestión de información de la empresa, dando una respuesta acertada a los requisitos de los entes de control y a los usuarios de los servicios públicos.

Para que la herramienta informática cumpla con las expectativas de los usuarios internos y externos es necesario que exista comunicación entre la empresa y el usuario externo y entre la empresa y el programador, por esto es necesario realizar reuniones frecuentes que facilite el seguimiento y control sobre el mismo.

* Proyecto de Grado

** Facultad de Ingenierías Físico – Mecánicas. Escuela de estudios industriales y empresariales. Director Ing. Siomara Hernández Sánchez.

ABSTRACT

TITLE: DESIGN, DOCUMENTATION AND IMPLEMENTATION OF PROCESS INTEGRATED CUSTOMER SERVICE THROUGH RESTRUCTURING OF INTERNAL PROCESSES IN THE COMPANY RUITOQUE S.A E.S.P WITH THE CONSTRUCTION OF A SOFTWARE.

AUTHORS: SILVIA LILIANA CLARO BERMÚDEZ.

KEY WORDS: Customer Service, Utilities, Software, restructuring processes.

Starting from the idea of the project which is designed, document and implement the process of integrated customer service, making a restructuration of internal company processes Ruitoque SA ESP, deriving a set of specific goals among which are: diagnosis, analysis and evaluation of processes, fundamental base in order to carry out the design and implementation of a software, which centralizes all the information of users of public services provided by the company.

When analyzing all processes, it is clear the pressing need to have accurate, timely and accessible to have a closer control of it to make more effective customer service process.

The main achievement of the project is the agility of customer service process to maintain or exceed grade external customer satisfaction and internal information management system of the company, giving a correct answer to the requirements of control entities and users of public services.

For the computer application meets the expectations of internal and external user there must be communication between the company and the external user and between the company and the developer, so frequent meetings are needed to facilitate monitoring and control over same.

* Thesis

** Faculty of Physical Engineering - Mechanical. School of industrial and business studies.. Director Ing. Siomara Hernández Sánchez.

INTRODUCCIÓN

En la empresa RUITOQUE S.A. E.S.P. se diseñó e implementó un software con el fin de integrar el Proceso de Servicio al Cliente con los demás procesos de la Empresa y dar un manejo más eficiente a la información que de este se genera, ya que la información es un recurso altamente valorado en las empresas hoy en día, determina el éxito de los negocios porque si se maneja de forma oportuna y veraz permite realizar los procesos con rapidez manteniendo la calidad de los productos y/o servicios, por otro lado la implementación de un software es el medio para garantizar que la información esté encausada hacia el cumplimiento de los objetivos de la organización en pro de la satisfacción de los clientes, propiciando ahorro en tiempo y dinero.

El presente documento recopila el desarrollo metodológico empleado para dar cumplimiento a los objetivos propuestos en la consecución de este proyecto, está dividido en catorce (14) numerales enmarcados en cuatro (4) etapas de la siguiente manera:

Etapa I: Identificación

Describe la realización del diagnóstico soportado en las caracterizaciones de cada proceso de la Empresa, seguido de un análisis de los mismos donde se evidencian las expectativas que se tenían sobre el software al iniciar el proyecto, con base en éste se realizó una evaluación que como consecuencia mejoró el Proceso de Servicio al Cliente.

Etapa II: Normalización

En esta etapa se identificaron las variables y criterios claves, por medio de la construcción de los flujogramas de procesos, quedando de esta forma definido el

diseño del software, posteriormente validado por la Dirección y formalizado en la Empresa.

Etapa III: Evaluación

Inicia con el establecimiento de parámetros de medición base de los indicadores planteados en la siguiente etapa. Se refiere al desarrollo e implementación del software y la capacitación pertinente del mismo.

Etapa IV: Medición

En la última fase del desarrollo metodológico se identificaron los resultados para hacer una valoración y medición de los mismos por medio de indicadores concernientes al uso del software.

Apoyado en formatos y descripciones gráficas de uso práctico, este documento se convierte en un insumo para aquellos interesados en conocer el proceso para diseñar e implementar una herramienta informática en una empresa de Servicios Públicos, específicamente en el Proceso de Servicio al Cliente.

1 TÍTULO

Diseño, documentación e implementación del Proceso de Servicio al Cliente Integrado mediante la reestructuración de los procesos internos en la empresa RUITOQUE S.A. E.S.P con la construcción de un software.

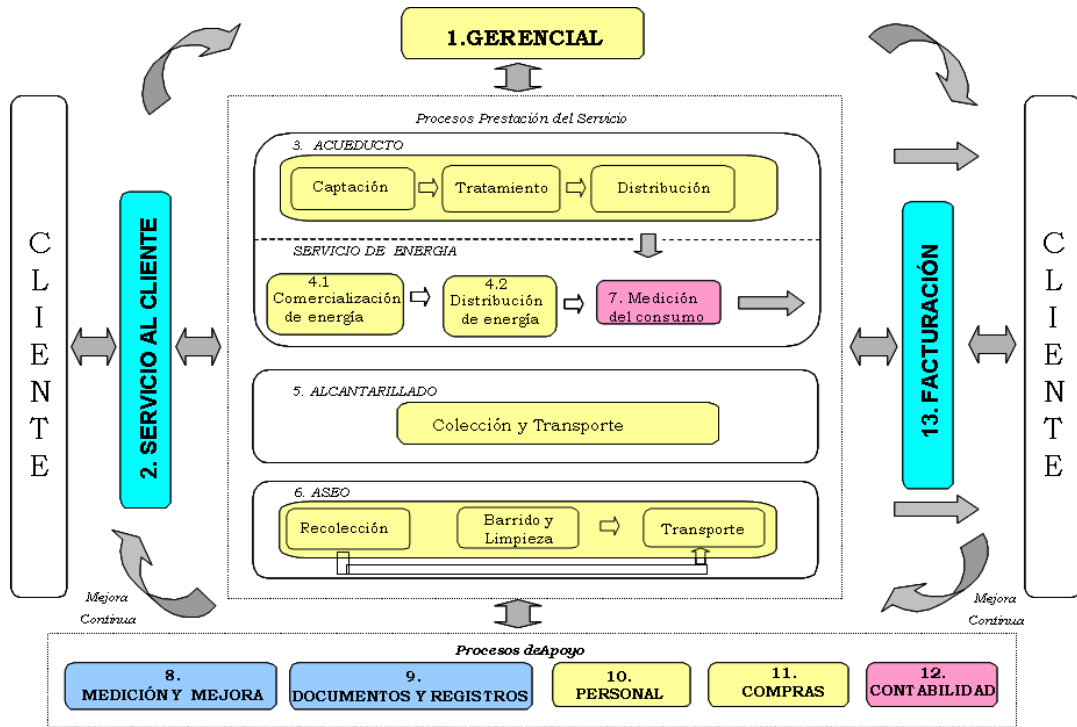
2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la actualidad la empresa prestadora de servicios públicos RUITOQUE S.A. E.S.P está en un proceso de crecimiento el cual tiene aprobado un plan de expansión del servicio de acueducto y alcantarillado para el año 2010, lo que ha llevado a la Alta Dirección a reconocer a tiempo deficiencias en sus procesos internos que no le permitirían conservar el alto grado de satisfacción del cliente con el que ha contado siempre y responder a tiempo las obligaciones de información para las entidades de control y vigilancia. Existía gran dificultad con el manejo de información sobre los usuarios, ya que el Proceso de Servicio al Cliente se manejaba de forma independiente de los demás procesos de la organización, con base en esta necesidad surge la inquietud:

¿Cómo se puede integrar la información sobre los usuarios con los demás procesos de la empresa de tal forma que sea ágil el acceso a ésta y el manejo efectivo del proceso de Servicio al Cliente?

Como respuesta a esta inquietud la Alta Dirección decidió que era necesario describir detalladamente el Proceso de Servicio al Cliente e identificar la interacción con los demás procesos de Prestación del Servicio (Fig. 1) para lograr la integración de la información en la compañía.

Figura 1: Mapa de Procesos



Fuente: RUITOQUE S.A. E.S.P

Con la descripción del Proceso, se esperaba llegar a encontrar los puntos en los intervendría un software, que sería la herramienta informática que llevaría a la solución de la problemática planteada.

3 JUSTIFICACIÓN

Teniendo en cuenta que RUITOQUE S.A. E.S.P necesitaba unificar su sistema de información en el que se integraran los datos obtenidos desde el Proceso de Servicio al Cliente con los suministrados por los otros procesos de Prestación del Servicio y en procura de la mejora continua, visualizando el cambio de categoría de Pequeño Prestador a Gran Prestador (más de 2500 usuarios), para la empresa fue útil la realización de este proyecto ya que con el desarrollo de la herramienta diseñada se contribuyó en gran medida con el manejo óptimo de la información del usuario de forma veraz, actual y oportuna, facilitando así la realización de actividades propias del proceso, tales como: manejo de Peticiones, Quejas y Reclamos, el consecutivo de ordenes de trabajo y de otros procesos donde es fundamental el fácil acceso a dicha información para la elaboración de los informes a la Superintendencia de servicios Públicos y demás entes de control y vigilancia a los que debe atender la compañía por ser una entidad que presta servicios públicos.

De esta forma se contribuyó con el manejo idóneo y sostenible de la Compañía a través del tiempo, liberando al personal de cargas laborales innecesarias que llevaban a errores humanos los cuales se traducían en reprocesos que en ocasiones afectaban a los usuarios.

4 ALCANCE

Para dar solución al problema que evidencia la empresa es necesario empezar por caracterizar los procesos que hacen parte del Proceso de Servicio al Cliente Integrado para diagnosticar el estado de actualización en que se encuentran y la interrelación que guardan entre sí, paralelo a esto se espera definir los flujogramas correspondientes a cada proceso con el fin de identificar reprocesos y demoras para proponer mejoras teniendo en cuenta el análisis del valor agregado de cada una de las actividades de los diferentes procedimientos, obteniendo así la información necesaria para diseñar el Proceso de Servicio al Cliente Integrado el que contará con sus documentos (guías, formatos, planes...).

A medida que se va normalizando la información, se va pasando al Ing. de Sistemas quien programará el software que se espera sea el resultado final y que contenga base de datos de todos los clientes, que sea una herramienta que realice las actividades que en la actualidad se hacen manualmente (informes financieros, histórico de quejas, genere facturación para dos ciclos ya que actualmente es solo uno entre otras), seguido a esto se harán pruebas piloto con los procesos documentados de las que se obtendrá el manual de manejo del software para finalmente dar las capacitaciones formales a cada dueño de proceso y así dar por implementado el Proceso de Servicio al Cliente Integrado con la herramienta informática.

Los productos del desarrollo del proyecto entregados a la empresa serán:

- Caracterizaciones de todos los procesos que hacen parte del Proceso de Servicio al Cliente Integrado.

- Flujo gramas de cada proceso con los tiempos de su realización.
- Diseño del Proceso de Servicio al Cliente Integrado
- Documentación e implementación de mejora continua para la empresa.
- Software con su respectivo manual de uso.
- Recomendaciones

5 DISPONIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN Y COMPLEJIDAD

La documentación relacionada con el Sistema de Gestión de Calidad en Ruitoque S.A. E.S.P. presentaba incongruencias e inconsistencias entre lo que estaba consignado en el manual de procedimientos y los formatos que realmente se utilizaban en la realización de las actividades.

Para conocer las actividades concernientes al Proceso de Medición del Consumo se presentó un obstáculo, ya que el dueño del proceso no disponía de tiempo suficiente para describirlo, lo que retrasó la construcción del flujograma de dicho proceso y por consiguiente el cronograma planteado.

La complejidad de implementar el Proceso de Servicio al Cliente Integrado, mediante una herramienta informática efectiva, para satisfacer las necesidades de información interna y externa se halló en la reestructuración de los procesos de la empresa RUITOQUE S.A. E.S.P.

5.1 TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

Partiendo de una observación preliminar del entorno y de todos los documentos relacionados con los diferentes procesos de calidad que hacen parte la Prestación del Servicio, fue necesario realizar un análisis inicial para conocer e interiorizar cada concepto antes de iniciar el desarrollo metodológico, por medio del cual fue llevado a cabo el proyecto el proyecto.

Una vez revisadas las caracterizaciones de cada proceso y la documentación pertinente, fue oportuno llevar a cabo la entrevista donde el dueño de proceso describía la forma en que lo realizaba, esto permitía detectar en qué actividades intervendría el software, con la información obtenida en dichas entrevistas, se realizó un análisis de valor agregado de cada una de ellas para decidir cuáles deberían ser modificadas y qué formatos deberían ser reemplazados. Al tener una idea aproximada sobre cómo debía ser el proceso, se elaboro el flujograma donde quedaba consignado como se esperaba que fuera el funcionamiento de la herramienta informática para estructurar su diseño y finalmente el Ing. de Sistemas desarrolló el software de Servicio al Cliente Integrado con el ya existente de Facturación y Contabilidad.

Instalado el software, se alimentó la base de datos con la información existente en los archivos físicos que se tenía hasta la fecha sobre los usuarios, dándole de esta manera el inicio a la implementación del software.

6 OBJETIVOS

6.1 GENERAL

Diseñar, documentar e implementar el Proceso de Servicio al Cliente Integrado mediante la reestructuración de los procesos internos como insumo principal en la construcción de un software que responda adecuadamente a las necesidades de los usuarios del sistema de información de la empresa RUITOQUE S.A. E.S.P y el aumento en su número de usuarios de 2.800 a 8000.

6.2 ESPECÍFICOS

- Caracterizar todos los procesos que hacen parte del Proceso de Servicio al Cliente Integrado con el fin de diagnosticar el estado de actualización en que se encuentran y la interrelación que guardan entre sí.
- Definir los flujogramas correspondientes a cada proceso con el fin de identificar reprocesos y demoras para proponer mejoras.
- Diseñar el Proceso de Servicio al Cliente Integrado para obtener la base del manejo que se le dará a la gestión de información.
- Documentar el Proceso de Servicio al Cliente Integrado con guías, formatos, planes, etc. inherentes a su desarrollo, para hacer parte del sistema de gestión.

- Implementar el software en la intranet de la empresa para que los usuarios del sistema tengan acceso a él y por medio de capacitaciones programadas con cada dueño de proceso explicar el funcionamiento del mismo.
- Documentar el proceso del manejo del software por medio del que se va a sistematizar el Proceso de Servicio al Cliente Integrado.

7 MARCO CONTEXTUAL

7.1 LOGO EMPRESARIAL

Figura 2. Logo RUITOQUE S.A E.S.P.



Fuente: RUITOQUE S.A. E.S.P

7.2 RESEÑA HISTÓRICA

RUITOQUE S.A. E.S.P es una empresa de servicios públicos domiciliarios con sede en Floridablanca–Santander; constituida bajo escritura pública 7566 del 10 de octubre de 1995, con el objeto social de brindar la prestación de los servicios públicos de energía, acueducto, alcantarillado, aseo, telefonía y gas. La creación de esta empresa se dio a partir de la ley 142 de 1994, mediante la cual el gobierno permitió que los servicios públicos fueran prestados por empresas privadas.

Actualmente presta los servicios de energía, acueducto, alcantarillado y aseo a usuarios residenciales y no residenciales de estratos 4, 5, 6 y sector comercial en los municipios de Bucaramanga, Floridablanca y Piedecuesta. Su inicio de actividades se dio a partir de Enero de 1996.

El representante legal de RUITOQUE S.A. E.S.P es el Dr. Pablo Emilio Bustamante Arango, el Nit de la empresa es 804.001.062-8.

En la actualidad la empresa cuenta con 2.800 usuarios de los diferentes servicios que se prestan.

RUITOQUE S.A. E.S.P cuenta con la infraestructura necesaria para la prestación de los servicios de ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO, ENERGIA Y ASEO.

La infraestructura incluye:

- La oficina principal localizada en el Centro Comercial Cañaveral, en la cual se prestan los servicios de recepción, caja, contabilidad, quejas y reclamos, facturación y atención de solicitud de servicios.
- Oficinas para personal técnico y bodegas localizadas en Ruitoque Condominio.
- La infraestructura operativa compuesta por los sistemas de distribución de energía, acueducto y alcantarillado. Equipos de transporte para la prestación del servicio de aseo y personal para barrido de calles.
- La organización cuenta con el hardware y software necesarios para la correcta facturación de servicios y el registro de sus costos operativos y contables.
- El equipo humano está conformado por un excelente personal comprometido con la calidad y la mejora continua de los procesos y la satisfacción de los clientes.

El recurso humano de RUITOQUE S.A. E.S.P está conformado por 19 empleados en 17 cargos: Gerente, Contador, Director de servicio al cliente, Mensajero, Auxiliar contable, Director de acueducto y saneamiento básico, Operador planta de tratamiento, Auxiliar general, Aseadores, Director del servicio de energía, Supervisor del servicio de energía, Auditor líder, Auditor interno, Recolector y auxiliar de barrido, Jefe de facturación y tarifas, Director comercialización de energía y Profesional de enlace.

7.3 MISIÓN

Proveer servicios públicos domiciliarios a usuarios del estrato medio, medio alto y alto con los mejores índices de calidad y continuidad, apoyados en tecnología viable, proveedores idóneos y un recurso humano altamente calificado y comprometido con la organización. Los procesos de producción y compra de servicios se hacen de manera eficiente de tal forma que las tarifas por prestación de servicios sean competitivas en el mercado. Se maximizan los recursos internos de la empresa para ofrecer altos índices de productividad y rentabilidad.

La relación con los clientes se da con gran vocación de servicio.

7.4 VISIÓN

RUITOQUE S.A. E.S.P en el año 2010, será reconocida por sus usuarios actuales, potenciales y competidores por la calidad de sus servicios y atención al cliente. Será una empresa de avanzada, líder en eficiencia y la optimización del uso de los recursos físicos, económicos y naturales. Se habrán diversificado los servicios, aumentado la autonomía en la producción de éstos y se estarán realizando todas las acciones posibles para la preservación del medio ambiente.

7.5 POLÍTICA DE CALIDAD

RUITOQUE E.S.P. es una empresa de servicios públicos domiciliarios con sede en Floridablanca–Santander; constituida bajo escritura pública 7566 del 10 de octubre de 1995, con el objeto social de brindar la prestación de los servicios públicos de energía, acueducto, alcantarillado, aseo, telefonía y gas. La creación de esta empresa se dio a partir de la ley 142 de 1994, mediante la cual el gobierno permitió que los servicios públicos fueran prestados por empresas privadas.

Actualmente presta los servicios de energía, acueducto, alcantarillado y aseo a usuarios residenciales y no residenciales de estratos 4, 5, 6 y sector comercial en los municipios de Bucaramanga, Floridablanca y Piedecuesta. Su inicio de actividades se dio a partir de Enero de 1996

7.6 OBJETIVOS DE CALIDAD

- Garantizar la satisfacción del cliente en la prestación de los servicios públicos de energía, aseo, acueducto y alcantarillado.
- Asegurar la continuidad y la calidad en la prestación del servicio de acueducto.
- Asegurar la continuidad y la calidad en la prestación del servicio de energía.
- Asegurar la continuidad y la calidad en la prestación del servicio de aseo.
- Garantizar la atención oportuna de las solicitudes y requerimientos de nuestros clientes.

- Mantener el nivel de competencia requerido por el equipo humano que conforma la organización

7.7 SERVICIOS DE LA EMPRESA

- **Servicio Público Domiciliario de Acueducto.**

Llamado también servicio público domiciliario de agua potable, incluye las actividades de captación de agua cruda, tratamiento, distribución y medición de agua potable apta para el consumo humano la cual cumple con las normas vigentes.

- **Servicio Público Domiciliario de Alcantarillado.**

Es la recolección de aguas residuales, por medio de tuberías y conductos, incluye las actividades de recolección y transporte a las redes de emisarios de la CDMB a la planta de tratamiento (PTAR).

- **Servicio Público Domiciliario de Aseo.**

Es el servicio de recolección de residuos, principalmente sólidos, incluye las actividades de barrido y limpieza de vías públicas, recolección y transporte de residuos sólidos.

- **Servicio Público Domiciliario de Energía Eléctrica.**

Es el transporte de energía eléctrica desde las redes de transmisión nacionales y regionales hasta el domicilio del usuario final, incluida su conexión y medición. Incluye las actividades de distribución y comercialización.

7.8 Certificaciones

- **Norma o sistema de gestión:**

NTC ISO-9001:2000



- **Alcance o producto:**

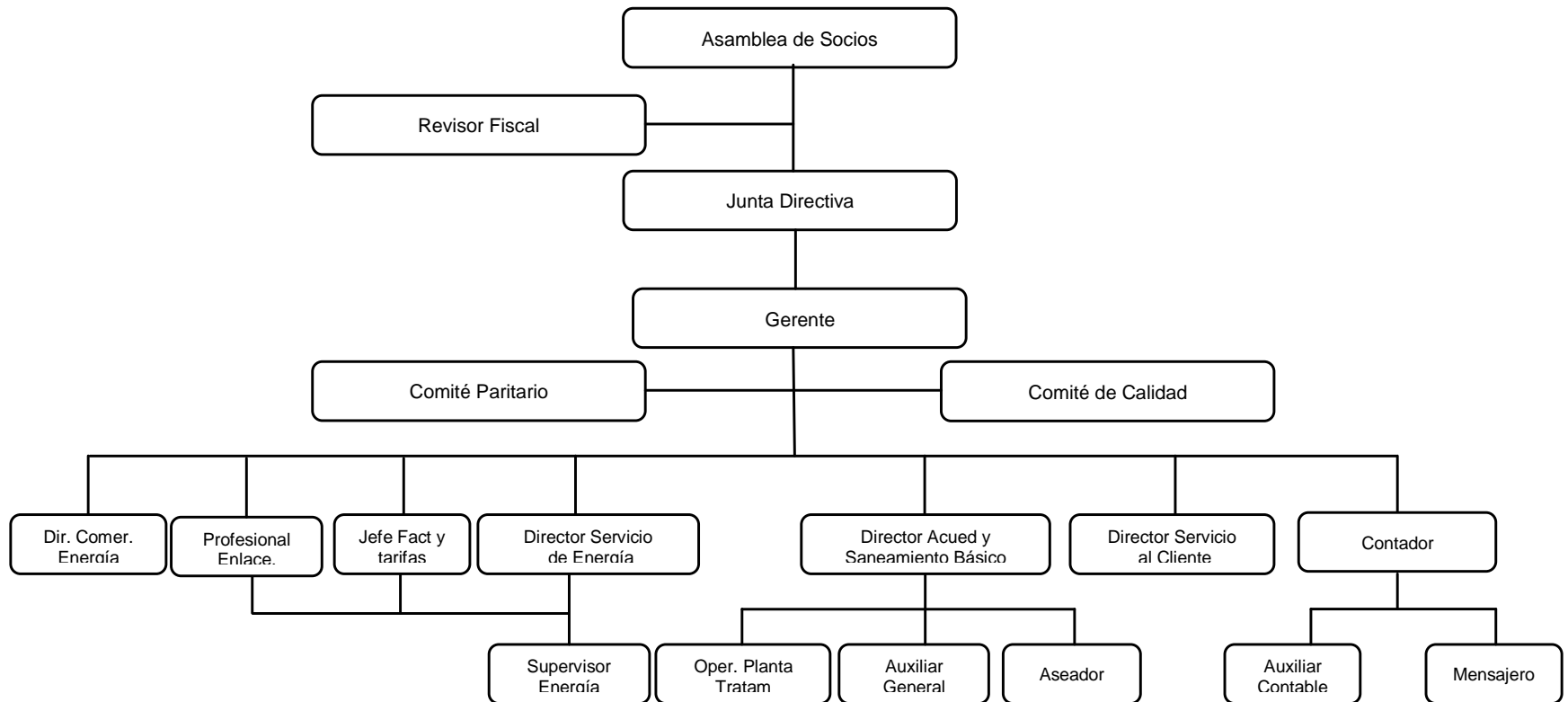
- Captación, tratamiento, distribución y facturación de agua potable para Ruitoque Condominio.
- Servicio de alcantarillado para Ruitoque Condominio.
- Servicio de aseo público (Barrido de calles, recolección y transporte de residuos).
- Distribución y comercialización de energía eléctrica

7.9 REQUISITOS GENERALES DE LOS CLIENTES

- Continuidad y potabilidad del agua.
- Continuidad en el suministro de la energía.
- Atención inmediata en la recepción de llamadas telefónicas.
- Atención oportuna a los reclamos, quejas y peticiones de los usuarios.
- Oportunidad en la entrega de facturación.

7.10 ORGANIGRAMA

Figura 3. Estructura Organizacional RUITOQUE S.A. E.S.P.



Fuente: RUITOQUE S.A. E.S.P.

8 MARCO CONCEPTUAL

8.1 CÓMO MODERNIZAR PROCEDIMIENTOS

Para hacer un buen análisis de los procedimientos y así modernizarlos, es necesario tener acceso a todos los documentos que se usan en el desarrollo de los mismos, verificar cómo se llevan a cabo las actividades de éstos para comprenderlos claramente y así encontrar posibles cambios que permitan mejorar su desarrollo.

Después de aclarar cómo se ejecuta el procedimiento, es necesario realizar una entrevista con el encargado de llevarlo a cabo para evidenciar su percepción sobre el mismo, si considera que se justifica su realización, si agrega valor, si reconoce cuál es la razón por la que se realiza, la secuencia de sus tareas, el inicio y fin de su responsabilidad en la ejecución de cada una de ellas, indagar si tiene sugerencias para mejorarlo, que resultados se obtienen (documentos) y si los considera pertinentes, etc.

Es importante definir los usuarios externos del procedimiento, el tiempo que se toma en realizarlo, el interés de conocer otra información que pueda ser valiosa para mejorar, las medidas de seguridad que considere deben tomarse.

Cuando el observador ha realizado su propio análisis y conoce la percepción de quien lo realiza, el procedimiento puede ser reevaluado para eliminar los pasos que generen costos superiores a los beneficios, organizar los objetivos de tal forma que se cumplan, agilizarlo, disminuir su tramitología, cambiar la tecnología obsoleta si es posible, analizar su valor agragado, etc.

Los procedimientos deben contener las actividades estrictamente necesarias, estar unificados en su forma y modelo para toda la empresa, eliminar lo que sea improcedente en éstos se debe aplicar estrictamente el criterio de valor agregado, el sistema debe llevar a una evaluación permanente que permita una constante actualización, teniendo en cuenta los avances de la tecnología y la capacitación de los funcionarios.

8.1.1 Planilla Descripción y Análisis de Procedimientos

Es una herramienta que permite medir el valor que agregan las actividades al proceso, al usuario o a la empresa y de esta forma determinar cuáles deberían ser modificadas o removidas, lográndose con su aplicación un análisis detallado de cada procedimiento dentro de un proceso, facilitando la labor de mejora continua que se debe realizar en todas las compañías.

La figura 4 muestra el diseño básico de una Planilla de Descripción y Análisis de Procedimientos que puede ser aplicada al realizar la caracterización de los procesos, esta herramienta es adaptable a las necesidades de la organización. A continuación se explica cada ítem que conforma la planilla para facilitar su comprensión:

- **Nombre del Procedimiento:** nombre o denominación que permite al usuario tener una idea general de la naturaleza y actividad principal del procedimiento.
- **No.:** señala la secuencia de cada actividad en el orden en que se ejecuta.
- **Funcionario Responsable:** cargo del funcionario que ejecuta el paso.
- **Dependencia:** nombre de la dependencia a la cual pertenece el funcionario que ejecuta cada uno de los pasos.

- **Descripción de la actividad:** describe literalmente la actividad que se realiza en cada paso, de acuerdo a las instrucciones dadas anteriormente para esta labor (ver reglas para el levantamiento de procedimientos).

- **Análisis de actividades:** Se coloca una (X) en la casilla correspondiente de acuerdo con el paso descrito. La clasificación de las actividades se realizará así:
 - **Valor agregado real (VAR):** Aportan un valor agregado real aquellas acciones que son estrictamente necesarias para generar el producto o servicio objeto del procedimiento y/o aquellas que satisfacen una necesidad al cliente interno o externo.

Figura 4: Diseño Planilla Descripción y Análisis de Procedimientos

		1. NOMBRE DEL PROCESO:									
		1.1. NOMBRE DEL SUBPROCESO:									
		2. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:									
		3. CODIGO:									
4. N°	5. FUNCIONARIO RESPONSABLE/ DEPENDENCIA	6. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	7. ANÁLISIS DE ACTIVIDADES						8. ANÁLISIS DE TIEMPOS		9. OBSERVACIONES, RIESGOS Y CONTROLES
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	D	R	
			VAR	VAO	SWA	↔	△	□			
0											
1											
2											
3											
4											
5											
6											
7											
8											
9											
10											
11											
12											
20											
TOTALES			0	0	0	0	0	0	0	0	
10. INDICADORES											
TOTAL ACTIVIDADES									TA = 0		
TOTAL ACTIVIDADES SIN VALOR AGREGADO									TASVA = 0		
PORCENTAJE DE ACTIVIDADES SIN VALOR AGREGADO									(TASVA/TA)% = #DIV/0!		
TIEMPO DE DEMORA									D = 0		
TIEMPO REAL DE PROCESO									R = 0		
TIEMPO DEL PROCEDIMIENTO									TP = 0		
PORCENTAJE DE DEMORA									(D/TP)% = #DIV/0!		

Fuente: INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACION DE LOS MANUALES DE PROCEDIMIENTOS Y FUNCIONES, p 18.

- **Valor agregado organizacional (VAO):** Son aquellos que por exclusión de los procesos de valor agregado real, aportan a la entidad en otros términos tales como información, registro y control.
 - **Sin valor agregado (SVA):** Acciones que no aportan valor agregado real ni organizacional.
 - **Transportes:** Se clasifican como transportes aquellas actividades que implican recepción o entrega de documentos o traslado físico de elementos.
 - **Espera** Acciones que se identifiquen como demoras, retención de documentos y espera en general.
 - **Verificación:** Labores que indiquen reconfirmación, conciliaciones, confrontaciones, revisiones o análisis adicionales.
- **Análisis de tiempos:** La unidad para medir el tiempo de los procedimientos es la hora laboral; se entiende, entonces, que un día tiene 8 horas laborales.
 - **Tiempo de demora en el proceso (D):** Tiempo correspondiente a las columnas de transporte, espera, verificación y sin valor agregado.
 - **Tiempo real del proceso (R):** Tiempo correspondiente a las columnas de valor agregado real y valor agregado organizacional.
 - **Observaciones, riesgos y controles:** Se colocarán en este campo todas las anotaciones y aclaraciones relativas a cada paso del procedimiento
 - **Indicadores:**

- **TA:** Total de actividades o número de pasos del procedimiento.
- **TASVA:** Total actividades sin valor agregado.
- **%TASVA = (TASVA/TA) %:** Porcentaje de actividades sin valor agregado sobre el total de actividades.
- **D Tiempo de demora:** Sumatoria de todos los tiempos de demora de los diferentes pasos del procedimiento.
- **R Tiempo real del proceso** Sumatoria de todos los tiempos reales del proceso en cada paso del procedimiento.
- **TP Tiempo del procedimiento** Sumatoria de todos los tiempos tanto del proceso como de demora de los diversos pasos del procedimiento.
- **%D=(D/TP)% Porcentaje de demora** Muestra la proporción del tiempo de demora frente a la duración total del procedimiento

8.2 TECNICAS PARA EL DISEÑO Y MANEJO DE LOS PUNTOS DE CONTROL EN CADA UNO DE LOS PROCEDIMIENTOS

Actualmente se tiende a manejar los procedimientos de tal forma que se elimine el paradigma originado en el famoso control previo, es decir donde se realiza la revisión de las labores realizadas por el anterior para determinar si se ejecutaron correctamente o se cumplieron los requisitos tanto de documentos, como de

firmas, sellos u otros elementos erradamente utilizados en el pasado, por el contrario la gestión administrativa moderna exige que cada empleado asuma con autoridad, seriedad sus obligaciones y funciones, responsabilizándose de lo que le toca hacer, y haciéndolo bien, a tiempo, con calidad y productividad lo bien llamado autocontrol, dando cumplimiento a todo con eficiencia.

Por tal razón es que en el señalamiento de los Puntos de Control, además de las Medidas de Seguridad o Preventivas, se deben cumplir las siguientes recomendaciones:¹

- Una buena técnica de control es exigir dentro del respectivo procedimiento, datos o informes que se puedan comprobar y reconfirmar para un análisis de resultados, por ejemplo diseñando metas en cifras, índices o indicadores y compararlos con los mismos datos reales o ejecutados, determinando variaciones e investigando sus causas y efectos, manteniendo una permanente información estadística de los mismos y sus tendencias.
- Otro elemento de Control es verificar o cruzar los datos e informes entre sus distintas fuentes. Para comprobar su existencia real y su legalidad, por ejemplo, PARA EFECTUAR EL TRÁMITE DE UN GIRO O CANCELACIÓN, se debe confrontar o cruzar los datos y cuentas con el Almacén o Inventarios para determinar que los elementos se recibieron o llegaron realmente y comprobar que existe la cuenta por pagar actualmente por qué no se ha pagado y una vez hechas estas tareas se procederá a continuar con el trámite correspondiente.

¹ INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACION DE LOS MANUALES DE PROCEDIMIENTOS Y FUNCIONES. [En línea]. Bogotá, D.C.: Universidad Nacional [Citado Abril 1 de 2010] Tomado de <http://aplicaciones.virtual.unal.edu.co/drupal/files/instructivo.pdf>

- En todo procedimiento se debe analizar y realizar la segregación de funciones para que un solo empleado sea exclusivamente el que registre, autorice, gire y controle físicamente los bienes o elementos de la empresa, con el fin de garantizar la globalidad y comprobación automática de las tareas como se indicó en el punto anterior, rompiendo así exclusividades o dictaduras administrativas en los procedimientos administrativos y operativos en general debiéndose segregar más especialmente en aquellos casos en que se tengan incidencias en el manejo de recursos y bienes de fácil vulnerabilidad, por ejemplo: dinero, bienes, elementos de altos costos o precios en el mercado, etc.
- Incluirse dentro de la obligación de elaborar informes de labores, la cuantificación o sea, en cifras de las diferentes tareas que realiza cada uno de los empleados, lo cual permitirá obtener datos estadísticos como tendencias, variantes, índices, indicadores, indicadores de productividad y calidad de las diferentes tareas, así como de los servicios, y de esta información se harán evaluaciones por parte de los superiores o jefes que sirvan de base para determinar resultados y muestras que lleven a reconocimientos como premios, tanto en especie como en dinero tales como: primas de rendimiento de productividad, selección del mejor empleado, etc.
- Realizar permanentemente reuniones de los jefes con sus respectivos empleados, en una dinámica de “lluvia de ideas”, que originen medios para establecer medidas de seguridad y de control, las cuales serán seleccionadas, entre las mejores ideas, las cuales igualmente serán base para el reconocimiento de premios, méritos, ascensos, reconocimientos, etc., aclarándose que las ideas seleccionadas deberán ser comprobadas o verificadas para ponerlas en funcionamiento.

8.3 HOJA DE RUTA

La hoja de ruta es una herramienta diseñada para realizar el seguimiento, evaluación y control de las diferentes procedimientos (ingresos, contratos, ventas, pago de facturas, producción, etc.), realizadas en una o varias dependencias, relacionando las áreas y los empleados participantes, el tiempo del trámite respectivo y las recomendaciones y observaciones realizadas al mismo.

La Hoja de Ruta se establece para:

- Identificar los trámites de cada operación.
- Indicar las funciones de los empleados relativas a determinadas operaciones.
- Establecer las responsabilidades de los empleados frente a una actividad.
- Determinar el tiempo invertido en cada una de las actividades para establecer el tiempo total en proceso.
- Servir de base para establecer controles como la segregación funcional y el establecimiento de responsabilidades para cada empleado que participe en los procedimientos.

La figura 5 muestra el diseño básico de una Hoja de Ruta que puede ser aplicada al realizar la caracterización de los procesos y al igual que la Planilla de Descripción y Análisis del Procedimiento esta herramienta es adaptable a las

necesidades de la organización. A continuación se explica cada ítem que conforma la planilla para facilitar su comprensión:

Figura 5: Diseño Hoja de Ruta

HOJA DE RUTA No. (1)											
(2) PROCEDIMIENTO				(3) CÓDIGO			(4) FECHA INICIAL (5) FECHA FINAL (6) DOCUMENTO BÁSICO No.				
TRAMITE						(12) MEDICIÓN DEL TRAMITE					
(7) ACTIVIDAD				(8) DEPENDENCIA				(10) INGRESO - RETIRO			(13) Observaciones y Recomendaciones
Paso	Descripción	Código	Cargo (9)	Fecha (mm/dd)	Hora (hh/mm)	(11) Firma del Empleado Responsable	Tiempo Real Día Hora	Tiempo Normal Día Hora	Dependencia Día Hora		
1											
2											
3											
4											
5											
6											
7											
8											
9											
10											

NOTA: QUIEN ENTREGA COLOCA LA FIRMA Y QUIEN RECIBE FIRMA

(15) REVISADO POR: _____

(16) APROBADO POR: _____

(17) V.B. RESPONSABLE: _____

Fuente: INSTRUMENTO PARA LA ELABORACION DE LOS MANUALES DE PROCEDIMIENTOS Y FUNCIONES, p 27.

- **No.:** Número consecutivo de las diferentes hojas de ruta.
- **Procedimiento:** Nombre del procedimiento.
- **Código:** Código o número de identificación del respectivo procedimiento.
- **Fecha de Iniciación:** Día, mes y año en el cual se inicia el procedimiento.

- **Fecha de Terminación:** Día, mes y año en el cual se termina el procedimiento.
- **Documento básico número:** Documento básico con su número.
- **Actividad:** Acción que se realiza en el trámite respectivo. (Paso del procedimiento).
- **Dependencia:** Número que corresponde de acuerdo con la codificación interna.
- **Cargo:** Cargo del empleado principal que efectúa la operación.
- **Ingreso/retiro:** Día, mes y hora en que se recibe y/o retira el documento base del proceso con la hoja de ruta.
- **Firma del empleado responsable:** Se anota como garantía que la labor y los registros corresponden a las anotaciones hechas.
- **Medición del Trámite:** Este campo es diligenciado por la oficina asignada para tal fin, anotando el tiempo real (días y horas) frente a los tiempos normales previamente determinando cuánto dura cada actividad y la operación total.
- **Observaciones y Recomendaciones:** Observaciones que el empleado considere necesarias. Ejemplo: Las explicaciones al procedimiento por sus demoras, devoluciones, señalando las causas y formulando las recomendaciones para hacer más ágil y eficiente la tramitación.

- **Total:** Este campo es diligenciado a nivel interno, por la oficina asignada para tal fin (Oficina de Organización y Métodos), a nivel externo por los organismos de planeación y control. Se anotará la sumatoria de los tiempos de tramitación.
- **Revisado por:** Muestra la firma del empleado que aprueba el contenido y diligenciamiento del procedimiento que refleja en la hoja de ruta.
- **Aprobado por:** Muestra la firma del empleado que aprueba el contenido y diligenciamiento del procedimiento que refleja en la hoja de ruta.
- **Responsabilidad:** La responsabilidad del trámite de la hoja de ruta es del jefe de la oficina donde se inicia el proceso, quien debe dar las instrucciones para el adecuado uso de la misma. El jefe de la dependencia donde finaliza el trámite o procedimiento estará a cargo de remitir la hoja de ruta a la dependencia que sea asignada.

8.4 FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO

Un flujograma es la representación gráfica de la secuencia de un proceso y facilita la construcción y revisión de un procedimiento, son utilizados normalmente para describir el flujo de documentos y la secuencia de trabajos que se realizan en un proceso manual, así como el flujo del proceso en un sistema mecanizado. También muestra los departamentos o puestos que intervienen para cada operación descrita, y puede indicar el equipo e instrumentos utilizados en cada caso.

El uso de esta técnica de trabajo presenta las siguientes ventajas:²



- Facilita la extracción de información y el desglose en operaciones durante la elaboración del procedimiento.
- Es un excelente instrumento para la presentación oral y visual.
- Es muy efectivo para proporcionar una idea global acerca del funcionamiento del sistema.

Como desventaja más significativa es necesario resaltar lo complicada que puede resultar su realización en algunas situaciones lógicas que presentan multitud de alternativas.

8.4.1 Simbología del Flujograma³

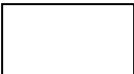
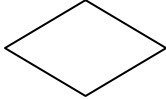
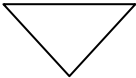








Para la representación gráfica de la secuencia de los procedimientos o actividades que conforman el manual se utilizará los siguientes signos universales.

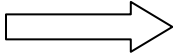

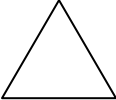


Tabla 1 Signos Universales Para la Elaboración de Flujogramas

INICIO O FIN	
	Iniciación o terminación del procedimiento al interior del símbolo.
EMPLEADO RESPONSABLE – DEPENDENCIA	
	En la parte Superior nombre del cargo del responsable de la ejecución de la actividad, en la parte inferior el nombre de la dependencia a que pertenece.
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	

² MANUAL DE PROCEDIMIENTOS [En Línea] Venezuela, Universidad Centroccidental Lizandro Alvarado Citado Abril 2 de 2010] Tomado de <www.ucla.edu.ve/.../Sistemas%20Administrativos%20y%20Contables.doc>

³ Hoyos Torres, W, UN LIBRO DE CALIDAD, Bucaramanga – Colombia: Editorial y Publicaciones UIS, Agosto de 2006, p 79 – 83.

	Se describe en forma literal la operación a ejecutar.
DECISIÓN	
	Pregunta breve sobre la cuál se toma alguna decisión.
ARCHIVO	
	Archivo del documento.
CONECTOR DE ACTIVIDADES	
	Indicando dentro del procedimiento el paso siguiente a una operación. (Lleva en el interior la letra de la actividad).
CONECTOR DE FIN DE PÁGINA	
	Utilizado para indicar que el procedimiento continúa en la página siguiente.
FLECHA INDICADORA DE FRECUENCIA	
	Flecha utilizada para indicar la continuidad de las actividades dentro del procedimiento.
DOCUMENTO	
	Para indicar por ejemplo un pedido, requisición, factura, recibo, comprobante, correspondencia, etc.
BLOQUE DOCUMENTOS	
	Para indicar copias múltiples.
REMISION A OTRO PROCEDIMIENTO	
	Lleva el código del procedimiento a seguir.
CINTA MAGNÉTICA	
	Utilizado cuando se genera un documento en disco blando (diskette).
OPERACIÓN	
	Realización de una transformación, cambiar la esencia de algo.

TRANSPORTE	
	Cambio de posición, traslado de algo de un sitio a otro.
INSPECCIÓN	
	Comparación de algo con un patrón establecido.
ALMACENAMIENTO	
	Se refiere a materias primas en bodegas de materia prima y a producto terminado en bodegas de producto terminado.
DEMORA	
	Producto semielaborado en el área de procesamiento esperando a ser procesado
OPERACIÓN / INSPECCIÓN	
	La persona que realiza la operación, inmediatamente efectúa la comparación contra el patrón, para cerciorarse que el resultado cumple con las características o especificaciones establecidas.

Fuente: Autor

8.5 ETAPAS DE LA DEFINICIÓN DE UN PROCESO ESTANDARIZADO

Cuando se quiere implementar la estandarización de los procesos de una empresa, es necesario seguir la secuencia de pasos descrita a continuación para lograr que sea exitosa dicha labor.

8.5.1 Identificación

Es el proceso en el cual se reconocen características específicas de los insumos, actividades y resultados que conforman un proceso, por medio de observar,

investigar, analizar, comprobar y comprender el cómo se llevan a cabo las actividades.

El resultado de la identificación es la caracterización del proceso, donde se especifica de forma clara el nombre del proceso, responsable, objetivo, alcance, proveedores, entradas, actividades (teniendo en cuenta el ciclo PHVA), salidas, clientes, recursos, documentos asociados, requisitos a cumplir, indicadores y actividades de seguimiento y control.

8.5.2 Normalización y Estandarización

Es el proceso en el cual se regulan las actividades desempeñadas en los procesos, es decir por medio de la cual se establece la terminología, directrices y especificaciones, lo que conlleva a la elaboración, aplicación y mejora de las normas.

La normalización fija las bases para el presente y el futuro de la empresa con el propósito de establecer un orden para el beneficio de todos los interesados ya que las normas son herramientas de organización y dirección.

La asociación estadounidense para pruebas de materiales (ASTM) define a la normalización como el proceso de formular y aplicar reglas para una aproximación ordenada a una actividad específica para el beneficio y con la cooperación de todos los involucrados⁴.

Esta etapa se caracteriza por consolidar el trabajo realizado en la etapa anterior, Identificación, con la elaboración de los documentos estandarizados que cumplen con la normatividad establecida por la compañía y por entes externos.

⁴ Disponible en: <http://www.mitecnologico.com/Main/DefinicionConceptoDeNormalizacion> [Citado en Abril 2 de 2010]

Para finalizar la normalización se realiza la aprobación de todos los documentos generados por medio de una revisión, donde el designado para aprobarlos evalúa a su juicio teniendo en cuenta los argumentos con los que se creó cada documento, hace las observaciones pertinentes y finalmente por medio de una firma aprueba la documentación. Es indispensable hacer extensivo a los involucrados en los procesos el manejo que se va a dar a la documentación diseñada.

8.5.3 Evaluación

Se realizan pruebas para evidenciar que la forma en la que fueron establecidos los procedimientos es afín con el correcto funcionamiento de los procesos que se desarrollan para conseguir el resultado deseado.

Se establecen parámetros de medición con el fin de tener claridad en las variables para medir el grado de eficacia y eficiencia con que han sido diseñados los documentos, facilitando la detección de medidas correctivas que garanticen el cumplimiento adecuado de las metas propuestas, es pertinente hacer evaluación antes, durante y después de las actividades desarrolladas para tener un control efectivo del procedimiento.

Por medio de la implementación se hace la evaluación de los procedimientos diseñados comprobando así que son funcionales o que deben ser mejorados para cumplir el objetivo por el cual fue creado.

Finalmente se socializa la documentación que será mejorada continuamente a través de la práctica de las actividades en el desempeño diario de la compañía.

8.5.4 Medición

Es el conjunto de actividades, que permiten valorar cuantitativa y cualitativamente los resultados de implementación en un lapso determinado de tiempo,

Es una parte del proceso administrativo que hace posible medir en forma permanente el avance y los resultados de los procesos, para prevenir demoras y reprocesos injustificados, además permite aplicar correctivos cuando sea necesario, con el objeto de retroalimentar y tener así lecciones aprendidas que son útiles para evitar la recurrencia de las falencias presentadas. En la medición se generan los indicadores en los que por medio de resultados numéricos se evidencia la efectividad de los cambios realizados en la organización. Con base en los datos que se obtienen en el momento de la ejecución del proceso y concernientes a éste, se alimenta el indicador permitiendo de esta forma conocer el comportamiento del mismo y por consiguiente predecir el manejo más adecuado de situaciones facilitando la toma de decisiones para mejorar continuamente los procesos de la organización. En el numeral 10 del presente documento estas etapas y la metodología general del proceso de investigación serán tratadas de manera detallada.

9 MARCO LEGAL

Para evidenciar el conocimiento sobre los requisitos legales que debe cumplir, RUITOQUE S.A E.S.P. cuenta con un Listado Maestro de Documentos Externos en el cual recopila todas las leyes y decretos que debe obedecer.

9.1 Algunas Leyes, Decretos y Resoluciones

A continuación se mencionan las entidades gubernamentales que emiten las leyes, decretos y resoluciones a las que se acoge RUITOQUE S.A. E.S.P. junto con algunas de éstas. Para consultar el Listado de Documentos Externos completo ver ANEXO 1. Listado Maestro de Documentos Externos

Tabla 2: Leyes, Decretos y Resoluciones

LEYES, DECRETOS Y RESOLUCIONES	
EXPEDIDA POR	DOCUMENTO
CONGRESO COLOMBIANO	LEYES: 100, 142, 143, 188, 0286, 632
CREG	RESOLUCIONES: 001, 003, 004, 005
MINISTERIO DE GOBIERNO DE COLOMBIA	DECRETO LEY 1295/94
CRA	RESOLUCIONES: 02, 08
ICONTEC	531
MINISTERIO DE DESARROLLO ECONOMICO	DECRETO 605
MINISTERIO DE SALUD	DECRETO 475
ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL PARA LA ESTANDARIZACIÓN	NTC ISO 9001 - 2008
MINISTERIO DE AMBIENTE	DECRETO 1713
PRESIDENCIA DE COLOMBIA	DECRETO 2800
SUI	RESOLUCIÓN SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS 20051300033635
MINMINAS	DECRETO 387
MINISTERIO DE COMERCIO INDUSTRIA Y TURISMO	DECRETO 828

Fuente: Autor

10 DISEÑO METODOLÓGICO

La metodología aplicada fue desarrollada con base en las etapas especificadas en el marco conceptual. En esta se establecen cuatro (4) etapas que involucran el grupo de actividades desarrolladas y que se encuentran discriminadas así:

Identificación:

- *Diagnóstico*
- *Análisis de los Procesos*
- *Evaluación de los Procesos*

Normalización

- *Identificación de Variables y Criterios Claves*
- *Diseño del Proceso de Servicio al Cliente Integrado*
- *Validación de la dirección*
- *Formalización en la Empresa*

Evaluación

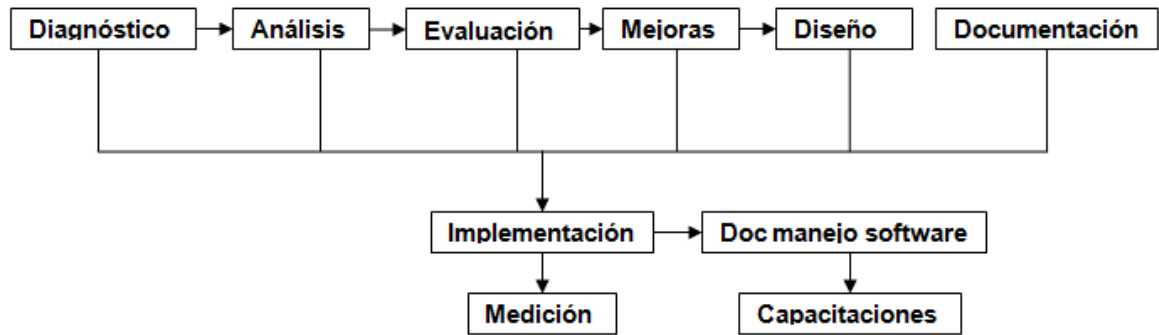
- *Establecimiento de Parámetros de Medición*
- *Desarrollo e Implementación del software*
- *Capacitación*

Medición

- *Identificación de resultados*
- *Valoración y Medición de resultados*

En los siguientes numerales se describe detalladamente cada una de las etapas que conforman la metodología utilizada para el desarrollo del proyecto.

Tabla 3: Estructura Metodológica



Fuente. Autor

11 IDENTIFICACIÓN

11.1 DIAGNÓSTICO

En la empresa Ruitoque S.A E.S.P al realizar el diagnóstico de los procesos por medio de la revisión de las caracterizaciones de los procesos de Prestación del Servicio, que son:

- Servicio al Cliente
- Acueducto: captación, tratamiento y distribución.
- Servicio de Energía: comercialización de energía, distribución de energía, medición del consumo.
- Alcantarillado: colección y transporte.
- Aseo: recolección, barrido y limpieza y transporte
- Facturación.

Se encontró la incongruencia entre los registros del proceso mencionados en la caracterización y los que realmente se utilizaban, ya que algunos estaban obsoletos y otros no se mencionaban.

El proceso de Servicio al Cliente el cual es el principal objeto de estudio para el diseño del software, evidencio un manejo totalmente manual de la información que se obtenía de los usuarios, lo que impedía acceder al historial del mismo de forma rápida, debido a que no se encontraba en un solo archivo físico, sino que era necesario remitirse a diferentes fuentes para lograr recopilar la información

completa acerca de la historia del cliente, desde el día en que solicitó la disponibilidad del servicio hasta la actualidad.

La revisión del manejo de la información a través de diferentes documentos en medio físico evidencio que no se contaba con la hoja de vida del medidor, lo que era un inconveniente ya que para cumplir con requisitos de ley se hace necesario contar con esta información de manera accesible.

En lo concerniente con información del inmueble, como código catastral, se encontró que era un dato que se tenía, porque en el momento de hacer la solicitud es requisito que el usuario lleve un certificado de tradición y libertad, pero la falla estaba en que esa información no se extraía en el momento de iniciar el proceso. Ahora esta información es un requerimiento enmarcado en los informes del Sistema Único de Información de Servicios Públicos – SUI. Este hecho evidenció la necesidad de tener dicha información en un sistema informático y de fácil acceso.

Para el proceso de Medición del Consumo de Energía y Acueducto se encontró con que estaba descrito de tal forma que no se explicaba claramente como se obtenían las desviaciones en el consumo de los usuarios, al remitirse al *dueño de proceso* para conocer en detalle la secuencia de actividades realizadas para obtener el listado final de usuarios con desviación en su consumo, se encontró que esto se hacía en una hoja de cálculo que propiciaba la existencia de errores. Lo anterior da origen a la necesidad de una herramienta informática que puede prevenir errores de cálculo generados en la constante manipulación de información. Del mismo modo la persona que finalmente recibía el listado de usuarios con desviación en el consumo debía manejar toda la información por medio de hojas de cálculo, en las que se dificultaba el seguimiento a las desviaciones, ya que éstas generan una serie de órdenes de trabajo para hacer revisiones.

En ocasiones el cliente exponía al técnico que hacía la revisión, las razones por las que se presentaba la desviación en su consumo. El técnico lo consignaba en el formato, pero en muchas veces se generaban reprocesos de revisión debido a que el encargado de realizar las *órdenes de trabajo* no las formalizaba y/o consignaba en una base de datos. Esta situación se agravaba porque en la revisión se pasaba por alto las anotaciones que debía realizar el técnico. Entre otras afectada por el volumen y tamaño de las revisiones que se presentaban.

Mensualmente las revisiones generadas sobrecargan la capacidad de la persona asignada y al carecer de un sistema formalizado y digitalizado en una base de datos la labor se hace más tediosa, causando insatisfacción e inconvenientes en los clientes.


Para los procesos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo se encontró que la orden de trabajo emitida en cada servicio era la conexión más directa con el proceso de Servicio al Cliente y por consiguiente se evidencio la necesidad de que esta orden de trabajo pasaría hacer parte del software.

En el proceso de Facturación se identificó la interrelación con el proceso Servicio al Cliente desde el momento en que el usuario iniciaba el uso de los servicios, ya que se requiere de la inclusión del mismo en la base de datos para lograr tener en el ingreso de un nuevo usuario al sistema y así tener en cuenta su consumo.

Al finalizar la revisión de cada una de las caracterizaciones éstas se actualizaron y se corrigieron todas las falencias que presentaban al inicio de la etapa de diagnóstico.

A continuación se muestra la caracterización de Servicio al Cliente. Para consultar las demás que fueron ver ANEXO 2. Caracterizaciones del Procesos.

Figura 6: Caracterización del Proceso de Servicio al Cliente

		CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO SERVICIO AL CLIENTE		Código: SAC-CA-01 Versión: 08 Página: 1 de 2	
NOMBRE DEL PROCESO		SERVICIO AL CLIENTE		TIPO DE PROCESO:	
OBJETIVO		<ul style="list-style-type: none"> * Atender oportunamente las solicitudes, peticiones, quejas, reclamos o recursos verbales o escritos que presenten los usuarios, los suscriptores o los suscriptores potenciales en relación con la prestación de los servicios de Energía, Acueducto, Alcantarillado y Aseo y la suscripción de contratos de condiciones uniformes. * Evaluar la percepción del cliente sobre los servicios y la atención prestada. 			
PROCESOS ENTRADAS		ENTRADAS		ACTIVIDADES	
Gerencial Usuario Compras		Aprobación de expansión del servicio en determinada área. Información básica del suscriptor Documentación del cliente Solicitud de PQR Resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción		Atención a Solicitudes <ul style="list-style-type: none"> ▪ Actualizar listado de áreas de prestación del servicio. ▪ Identificar requisitos del suscriptor potencial. ▪ Estudio de solicitudes de prestación de servicios públicos. ▪ Dar a conocer requisitos y trámites exigidos para la conexión, revisión de la instalación definitiva y legalización de los servicios. ▪ Recepcionar los documentos del cliente. ▪ Verificar los documentos entregados por el cliente. ▪ Entrega de contrato de condiciones uniformes. ▪ Elaborar la orden de trabajo para realizar la instalación del servicio, suspensiones, reconexión, retiro de sellos, cambio de medidor y reubicación. ▪ Gestionar la financiación a usuarios. Atención PQR <ul style="list-style-type: none"> ▪ Recepcionar las PQR ▪ Gestionar orden de trabajo para dar trámite a la PQR. ▪ Dar respuesta dentro del plazo establecido. ▪ Realizar seguimiento y verificar la satisfacción respecto al servicio prestado y la oportunidad ▪ Elaborar informe mensual de desempeño del proceso (PQR, INSTALACIONES) ▪ Elaborar reporte SSPD ANEXO A (Reclamaciones) y ANEXO B (Información de peticiones que no constituyen reclamación) Encuesta de Satisfacción <ul style="list-style-type: none"> ▪ Analizar los resultados de la percepción y satisfacción del usuario 	
PROCESOS SALIDAS		SALIDAS		PROCESOS SALIDAS	
		Listado de sub-áreas de prestación del servicio actualizado. Información de requisitos y trámites necesarios para la conexión de los servicios. Información de criterios a tener en cuenta en la construcción del inmueble y formatos para diligenciar información técnica para verificación. Orden de trabajo Listado de nuevos usuarios Servicios instalados Registro de financiación servicios públicos. Carta de respuesta al usuario Acciones tomadas de los resultados de la percepción y satisfacción del cliente		Acueducto Alcantarillado Energía Aseo Facturación Gerencial	

RECURSOS	RESPONSABLES	REQUISITOS	MEDICIÓN DEL PROCESO
Humanos Equipo de computo y comunicación Papelería Económicos Página web	Director de Servicio al Cliente PARTICIPAN Gerente Jefe de Facturación y Tarifas	Norma NTC-ISO 9001:2008, Numeral 4, 5.2, 5.3, 5.4.1, 5.4.2, 5.5.3, 7.2.1, 7.2.2 7.2.3, 7.5.4, 8.1, 8.2.1, 8.2.3, 8.3, 8.4, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3. • Ley 142 de 1994 • Normatividad CREG • Normatividad CRA • Resoluciones SSPD • Resolución 2006130002305	• Oportunidad en la atención de las solicitudes de instalación de servicios y PQR's
SEGUIMIENTO Y MONITOREO DEL PROCESO	REGISTROS DEL PROCESO	DOCUMENTOS DE REFERENCIA	
<ul style="list-style-type: none"> Revisar el cumplimiento del contrato de condiciones uniformes de los servicios. Verificación de la satisfacción de las PQR presentados por el usuario Control sobre el tiempo de respuesta de las PQR. 	<ul style="list-style-type: none"> Formato solicitud de prestación de servicios públicos Formato solicitud de servicios (multiusuarios) Formato para Peticiones, Quejas y reclamos Formato orden de trabajo para el servicio de energía Formato encuestas de satisfacción para los usuarios del servicio de energía eléctrica Formato de encuesta de satisfacción de servicios públicos recibidos por las administraciones de propiedad horizontal Formato de encuesta de satisfacción para los usuarios de los servicios de energía, acueducto, alcantarillado y aseo. Formato Orden de trabajo para servicio de acueducto Formato Solicitud revisión de energía Formato de peticiones o solicitudes que no constituyen una reclamación Formato para la atención de daños en Ruitoque Condominio Formato orden de trabajo menor Formato solicitud de disponibilidad de servicios públicos para predios ubicados en zonas con red publicas o local existente. Solicitud disponibilidad de servicios públicos para predios que no se encuentra cerca de una red local o publica. Formato para la atención de daños en el servicio de energía Informe Resultados encuestas de satisfacción Carta de respuesta al cliente que ha presentado queja o reclamo Certificado de disponibilidad de servicios públicos Proyectos eléctricos Proyectos hidrosanitarios Informe mensual de PQR Formato financiación de servicios públicos. 	<ul style="list-style-type: none"> Requisitos y trámites para instalación provisional y legalización de los servicios públicos. Procedimiento de peticiones, quejas y reclamos Listado de requisitos hidrosanitarios para los servicios de acueducto y alcantarillado Listado documentos para revisión de diseños eléctricos Procedimiento solicitud de instalación de servicios públicos (usuarios particulares) Procedimiento Solicitud de servicios públicos (multiusuario) Contenido de proyectos hidrosanitarios que se presenten para aprobación en Ruitoque ESP. Manual de emergencias y plan de contingencias Guía para reporte de daños en Ruitoque Condominio. Contrato de condiciones uniformes para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo. Contratos de condiciones uniformes para la prestación del servicio de comercialización de energía eléctrica. Guía para Financiación, suspensión y reconexión de los servicios públicos 	

REVISÓ: Mayeris González Leal
 APROBÓ: Pablo Bustamante Arango

FECHA: Octubre 30 de 2009
 FECHA: Noviembre 03 de 2009

Fuente: RUITOQUE S.A E.S.P.

11.2 ANÁLISIS DE LOS PROCESOS

En la etapa de análisis de los procesos se empleó una herramienta de medición de valor agregado para decidir qué actividades debían ser replanteadas, de este modo se identificaron las mejoras pertinentes y además se establecieron las expectativas sobre el funcionamiento del software.

Para lograr el análisis detallado de procedimientos fue necesario identificar cada actividad del proceso de *servicio al cliente*, mediante el diligenciamiento del formato Descripción y Análisis de Procedimientos, el cual fue apoyado con una entrevista. Ver ANEXO 3. Entrevista de Apoyo Para la Descripción y Análisis de los Procedimientos

A continuación se muestra el *Formato de Descripción y Análisis* para el Procedimiento Solicitud de Instalación de Servicios Públicos (Usuarios Particulares) – Solicitud de Legalización de Servicios.

Tabla 4: Formato Descripción y Análisis de Procedimientos

DESCRIPCION Y ANALISIS DE PROCEDIMIENTOS

Nombre del proceso: SERVICIO AL CLIENTE

Nombre del procedimineto: PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE INSTALACIÓN DE SERVICIOS PUBLICOS (usuarios particulares)- SOLICITUD DE LEGALIZACION DE LOS SERVICIOS

Código: SAC-PR-25

Versión: 07

Paso Nº	Responsable	Descripción de la actividad	Doc. asociado	Análisis de Actividades						Análisis de tiempos		SOFTWARE	Observaciones
				VAR	VAO	SVA	TRANS	DEMO	VERIF	D	R		
SERVICIO DE ENERGIA													
A	Usuario	Solicitar el retiro de sellos en el medidor eléctrico	Carta formato de peticiones o solicitudes que no constituyen una reclamación (SAC-FO-16)		X						UN DIA		La solicitud seria diligenciada en un formato unico
B	Director de servicio al Cliente	Informar los documentos que el usuario debe presentar para el retiro de sellos, los cuales se encuentran referenciados en el listado de requisitos y trámites	Solicitud y revisión de energía (SAC-FO-18) Cuadro de carga Planos eléctricos definitivos fotocopia matricula del electricista		X				X		INMEDIATO		

DESCRIPCION Y ANALISIS DE PROCEDIMIENTOS

Nombre del proceso: SERVICIO AL CLIENTE

Nombre del procedimineto: PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE INSTALACIÓN DE SERVICIOS PUBLICOS (usuarios particulares)- SOLICITUD DE LEGALIZACION DE LOS SERVICIOS

Código: SAC-PR-25

Versión: 07

Paso Nº	Responsable	Descripción de la actividad	Doc. asociado	Análisis de Actividades						Análisis de tiempos		SOFTWARE	Observaciones
				VAR	VAO	SVA	TRANS	DEMO	VERIF	D	R		

	Cliente	NOTA: Cuando la instalación provisional No haya sido contratada con Ruitoque S.A. ESP, además de los documentos mencionados en el punto B, el usuario deberá diligenciar el formato SAC-FO-03, solicitud de instalación	Solicitud de prestación de servicios públicos (SAC-FO-03) Listado de requisitos y tramites para servicios (SAC-LI-04)									NA	Se espera llevar un control de tiempo del retiro de sellos	Esta definido en la instalación
C	Director de servicio al Cliente	Una vez se reciban éstos documentos, emitir orden de trabajo de energía para retiro de sellos y entregar al supervisor de energía	Formato Orden de trabajo servicio de Energía (SAC-FO-09)		X							15 MINUTOS	Generar la Orden de Trabajo en Formato Único	Con esta orden de trabajo se envia la carta mencionada en la siguiente actividad
D	Director de servicio al Cliente	Informar verbalmente al usuario que cuenta con 30 días calendario para realizar el trámite respectivo			X							UN DIA	Generar la Carta de plazo de legalización, con lo que se espera controlar los sellos que son quitados y una legalización efectiva	La actividad se esta realizando con el envio de una carta de Plazo de legalización donde se le aclara al cliente el plazo de 30 días a partir del día de retiro de sellos, para legalizar la prestación del servicio
E	Director de servicio al Cliente	Recibir del supervisor de energía la orden de trabajo gestionada, y posteriormente incluir la fecha de vencimiento en la agenda LOTUS	Escritorio/Lotus organizer			X						NA	Se espera que genere un historico de retiro de sellos y legalizaciones	Esta actividad no se esta realizando
F	Director de servicio al Cliente	Archivar registro de orden de trabajo con la solicitud del usuario			X							15 MINUTOS	Se espera que las ordenes de trabajo y las solicitudes se puedan consultar facilmente	
G	Director de servicio al Cliente	Pasado los 30 días, enviar los documentos entregados por el Usuario al supervisor de energía, con la orden de trabajo respectiva para revisión y colocación de los sellos definitivos	Solicitud y revisión de energía (SAC-FO-18) Listado de requisitos y tramites para servicios (SAC-LI-04) Formato Orden de trabajo servicio de Energía (SAC-FO-09)		X							Se hace según la disponibilidad del técnico	Se espera que se genere la orden de trabajo de sellos definitivos en formato único, despues de la legalización	

DESCRIPCION Y ANALISIS DE PROCEDIMIENTOS

Nombre del proceso: SERVICIO AL CLIENTE

Nombre del procedimineto: PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE INSTALACIÓN DE SERVICIOS PUBLICOS (usuarios particulares)- SOLICITUD DE LEGALIZACION DE LOS SERVICIOS

Código: SAC-PR-25

Versión: 07

Paso Nº	Responsable	Descripción de la actividad	Doc. asociado	Análisis de Actividades						Análisis de tiempos		SOFTWARE	Observaciones	
				VAR	VAO	SVA	TRANS	DEMO	VERIF	D	R			
				<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				

H	Director de servicio al Cliente	Recibir del Supervisor de energía los documentos con la aprobación respectiva y entregarlos a la auxiliar contable			X						2 HORAS	El formato único debe tener la posibilidad de retroalimentar la orden de trabajo
I	Aux. Contable	Descargar los sellos en el inventario y archivar los documentos según lo establecido en el Listado Maestro de Registros	Kardex		X						20 MINUTOS	
J	Supervisor de energía Director de servicio al Cliente	Si no es aprobada la legalización, informarle al usuario para que adelante en el menor tiempo posible las gestiones necesarias a fin de lograr la conformidad. Volver al numeral E, F y G	Carta	X					X		NA	
SERVICIO DE ACUEDUCTO												
a	Cliente	Solicitar revisión definitiva de las instalaciones, anexando los documentos referenciados en el Listado de requisitos y trámites	Carta formato de peticiones o solicitudes que no constituyen una reclamación (SAC-FO-16)		X						UN DIA	La solicitud seria diligenciada en un formato unico
b	Director de servicio al Cliente	Emitir orden de trabajo del servicio de acueducto y enviar al Director del Servicio para su desarrollo	Formato Orden de trabajo servicio de Acueducto (SAC-FO-13)		X						15 MINUTOS	Generar la Orden de Trabajo en Formato Único
c	Director de servicio al Cliente	Recibir del Director de Acueducto los registros de verificación y archivarlos según lo establecido en el Listado Maestro de Registros			X						2 HORAS	El formato único debe tener la posibilidad de retroalimentar la orden de trabajo
TOTALES				2	10	1						

INDICADORES

Total Actividades	TA=	13
Total Actividades sin Valor Agregado	TASVA=	1
Porcentaje de Actividades sin Valor Agregado		7.6923 %
Tiempo de Demora	D=	0
Tiempo Real del Proceso	R=	93 HRS
Tiempo del Procedimiento	TP=	93 HRS
Porcentaje de Demora		0 %

Fuente: Autor

Para consultar los demás Análisis de Procedimientos ver ANEXO 4. Descripción y Análisis de Procedimientos

Al tiempo que se realizó el análisis de cada uno de los Procedimientos que conforman el Proceso de Servicio al Cliente, se plantearon mejoras, tanto para el proceso como para la documentación.

Los Procedimientos analizados fueron:

- Usuarios Particulares
 - Procedimiento Solicitud de Instalación de Servicios Públicos
 - Solicitud de Disponibilidad de Servicios
 - Solicitud de Instalación Provisional de Servicios
 - Solicitud de Legalización de los Servicios

- Multiusuarios
 - Procedimiento Solicitud de Servicios Públicos
 - Aprobación Proyectos Eléctricos
 - Aprobación Proyectos Acueducto Alcantarillado

- Usuarios Particulares y Multiusuarios
 - Procedimiento de Peticiones, Quejas y Reclamos

En el análisis de los procedimientos se confirmó lo observado en el diagnóstico, cuando se hizo una identificación de los procesos por medio de las caracterizaciones, allí se encontraron Formatos que estaban con un nombre diferente del que realmente tenían en el rotulo. También se evidenció que estaban descritas actividades que se llevaban a la práctica diferente de cómo decía en el procedimiento y se citaban algunos formatos que hacían parte de los documentos obsoletos según el Sistema de gestión de la Calidad.

Con respecto al tiempo requerido para la realización del procedimiento, se presentaron dificultades al momento de obtener el dato, pues la respuesta a esta pregunta no era siempre muy exacta, por lo que en los tiempos no hubo alguna mejora que se pudiera evidenciar en el momento del análisis.

El hecho de describir cómo funciona el proceso con el software representa una mejora, por si mismo, esto se podrá ver en el siguiente numeral: Evaluación de los Procesos.

11.3 EVALUACIÓN DE LOS PROCESOS

En la etapa de evaluación de los procesos, se realizaron las mejoras basadas en el análisis realizado en la etapa anterior.

Como consecuencia de que Servicio al Cliente debe formar parte activa de un Sistema de Información, resulto la creación de un formato único llamado: Ordenes, Peticiones y Reclamaciones, que una vez puesto en funcionamiento permitió reemplazar siete (7) formatos que venían trabajándose: Formato para Peticiones, Quejas y Reclamos, Peticiones y/o Solicitudes que no constituyen una Reclamación, Formato Orden de Trabajo Servicio de Energía, Formato Orden de Trabajo Servicio de Acueducto, Formato Solicitud y Revisión de Energía, Formato Orden de Trabajo Menor y Formato para la Atención de Daños en Servicio de Energía.

Es importante aclarar que a juicio del autor el Formato de Ordenes, Peticiones y Reclamaciones, fue la principal mejora realizada, ya que esto convirtió a Servicio al Cliente en un proceso integrado con los demás, debido a que en este formato se manejan las diferentes Ordenes de Trabajo que se generan en la empresa, dando mayor agilidad a la herramienta informática y facilitando la comunicación entre; los *Dueños de Proceso*, los Usuarios de los diferentes Servicios Públicos que se prestan en la empresa y el Sistema de Información como tal, de esta forma todos hablan en los mismos términos y se garantiza un proceso de Servicio al Cliente fácil de estandarizar.

Las órdenes de trabajo generadas en el proceso de Medición del Consumo, llamadas: Orden de Trabajo Desviación Acueducto y Orden de Trabajo Desviación Energía, no están contempladas en el Formato de órdenes, Peticiones y reclamaciones, porque su estructura difiere de las demás Órdenes de Trabajo y Solicitudes que se tuvieron en cuenta para diseñar el formato único

Como complemento a la mejora mencionada se modificaron algunos formatos ya existentes, para lograr dar un cumplimiento más efectivo al objetivo de centralizar la información en el software e invertir menos papelería, estos fueron: Solicitud Disponibilidad de Servicios Públicos y Formato Solicitud de Servicios Públicos.


A continuación se puede observar uno los formatos que fueron reemplazados. Los demás se pueden consultar en el ANEXO 5. Formatos Reemplazados.

Figura 7: Formato Orden de Trabajo Menor

	FORMATO ORDEN DE TRABAJO MENOR		CÓDIGO : SAC-FO-20
			VERSIÓN: 01
			PÁGINA: 1 de 1
SERVICIO: <input type="checkbox"/> ENERGIA <input type="checkbox"/> ACUEDUCTO <input type="checkbox"/> ALCANTARILLADO <input type="checkbox"/> ASEO <input type="checkbox"/> OTRO			
FECHA: _____		NIU: _____	
NOMBRE DEL USUARIO: _____		DIRECCIÓN: _____	
MOTIVO DE LA SOLICITUD: _____			
RESULTADO DE LA REVISION: _____			
_____ FIRMA DEL USUARIO O TESTIGO C.C.		_____ FIRMA DEL FUNCIONARIO RESPONSABLE	

Fuente: RUITOQUE S.A E.S.P.

Tabla 5: Formato Ordenes, Peticiones y Reclamos

	ORDENES, PETICIONES Y RECLAMOS						CÓDIGO : XXX				
							VERSIÓN: XXX				
							PÁGINA: 1 de				
N° XXX		FECHA DE SOLICITUD	HORA	DIRECCIÓN							
BARRIO	MUNICIPIO	TIPO DE SOLICITUD	SOLICITUD	NIU	USO	ESTRATO	CICLO				
SUSCRIPTOR Y/O USUARIO			TELÉFONO	N° MEDIDOR	MARCA	MODELO					
SERIE	CONSUMO FACTURADO	FECHA FACTURA	N° FACTURA	PROMEDIO	FECHA ULT. LECTURA	ULTIMA LECTURA					
TIPO DE ORDEN											
OBSERVACIONES DE LA SOLICITUD											
NOMBRE DEL SOLICITANTE				FIRMA DEL SOLICITANTE							
				CEDULA _____							
EJECUCIÓN											
FECHA SERVICIO	HORA INICIO	HORA FINAL	ACUEDUCTO <input type="checkbox"/>	MEDIDOR ACTUAL <input type="checkbox"/>	ACUEDUCTO						
			ENERGÍA <input type="checkbox"/>	MEDIDOR INSTALADO <input type="checkbox"/>	DIÁMETRO						
					1/2" <input type="checkbox"/> 3/4" <input type="checkbox"/> 1" <input type="checkbox"/> 2" <input type="checkbox"/>						
LECTURA DE SERVICIO	FUGA PERCEPTIBLE <input type="checkbox"/>	SELLOS DE SEGURIDAD		FASES	TR. CTE	TR. TENS	COD. TRANSNF. POTENCIA				
	FUGA IMPERCEPTIBLE <input type="checkbox"/>										
F. MULTIPLICADOR	CONDUCT.	CALIBRE	PROTECC.	AMPERIOS	NIVEL DE TENSIÓN	CUADRILLA					
# DE CUOTAS A FINANCIAR SERVICIO	OBSERVACIONES DE LA EJECUCIÓN										
VALOR SERVICIO											
SERVICIO \$ _____											
IVA SERV. \$ _____											
TOTAL \$ _____											
MATERIALES ADICIONALES											
FIRMA AUXILIAR CONTABLE _____											
FIRMAS											
FIRMA DIRECTOR DE ENERGÍA _____				NOMBRE DEL EJECUTOR DEL SERVICIO _____							
FIRMA DIRECTOR DE ACUEDUCTO _____				FIRMA DEL EJECUTOR DEL SERVICIO _____							
RESPUESTA A PETICIONES				RESPUESTA A RECLAMACIONES							
<input type="checkbox"/> 1. RECHAZADA <input type="checkbox"/> 2. ACEPTADA EJECUTADA <input type="checkbox"/> 3. ACEPTADA EN TRAMITE <input type="checkbox"/> 4. PENDIENTE GESTIÓN DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO <input type="checkbox"/> 5. PENDIENTE DE RESPUESTA <input type="checkbox"/> 6. SIN RESPUESTA				<input type="checkbox"/> 1. ACCEDE <input type="checkbox"/> 2. ACCEDE PARCIALMENTE <input type="checkbox"/> 3. NO ACCEDE <input type="checkbox"/> 4. CONFIRMA <input type="checkbox"/> 5. MODIFICA <input type="checkbox"/> 6. REVOCA				<input type="checkbox"/> 7. RECHAZA <input type="checkbox"/> 8. TRASLADA POR COMPETENCIA <input type="checkbox"/> 9. PENDIENTE DE RESPUESTA <input type="checkbox"/> 10. SIN RESPUESTA <input type="checkbox"/> 11. ARCHIVA			

Fuente: Autor


El Formato mostrado en la página anterior, contiene todos los conceptos necesarios para controlar la información de las Peticiones y Reclamaciones y como ya se había mencionado la de las Órdenes de Trabajo

A continuación se exponen los argumentos para realizar cambios a los dos formatos mencionados anteriormente.

- Formato Solicitud de Prestación de Servicios Públicos: antes estaba dividido en dos formatos, que contenían prácticamente lo mismo, la diferencia era que uno se refería a los Usuarios Particulares y el otro a los Multiusuarios, además este último no era mencionado en ninguno de los procedimientos por lo que se decidió eliminarlo y dejar solo uno donde se tuviera la opción de escoger si el que hacia la solicitud de disponibilidad era un usuario particular o un multiusuario, además se anexo una segunda hoja, donde se piden una serie de datos que son opcionales, los que serán consignados solo si el cliente así lo desea, como información del conyugue, información del hogar y datos adicionales, esto con el obtener una base de datos más completa sobre el usuario.
- Formato Solicitud Disponibilidad de Servicios Públicos: antes eran dos formatos, uno para predios ubicados en zonas con red pública local existente y otro para los predios que no se encuentran cerca de una red local o publica. Una de las modificaciones fue que tuviera al comienzo la oportunidad de marcar si el predio estaba cerca de una red o no, se estableció que la solicitud del nombre se debía hacer siempre en casillas separadas cada uno de los apellidos y el nombre, esto a petición del Ing. de Sistemas, ya que la base de datos estaba estructurada de esta forma, ahora el formato está bien definido ya que se tuvieron en cuenta todas las aclaraciones necesarias para facilitar el uso del mismo.

A continuación esta el Formato Solicitud de Disponibilidad de Servicios Públicos como quedo después de la mejora. Para consultar todos los formatos, los antiguos y los mejorados para que hicieran parte del software de una forma más efectiva, ver ANEXO 5. Formatos Reemplazados.

Figura 8: Solicitud Disponibilidad de Servicios Públicos

	SOLICITUD DISPONIBILIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS	CODIGO	SAC-FO-22
		VERSION	06
		PAGINA	1 DE 1

PREDIOS UBICADOS EN ZONAS CON RED PUBLICA O LOCAL EXISTENTE

 PREDIOS QUE NO SE ENCUENTRAN CERCA DE UNA RED LOCAL O PUBLICA *

MULTIUSUARIO

 USUARIO PARTICULAR

No. RADICADO

FECHA DE SOLICITUD **DIA** **MES** **AÑO**

DISPONIBILIDAD SOLICITADA ALCANTARILLADO ACUEDUCTO ENERGIA

NOMBRES DEL PROPIETARIO

PRIMER APELLIDO SEGUNDO APELLIDO

C.C. TEL.

NOMBRES DEL SOLICITANTE

PRIMER APELLIDO SEGUNDO APELLIDO

(En caso de ser el mismo propietario, no diligenciar)

C.C. TEL.

TITULO DEL SOLICITANTE PROPIETARIO ARRENDATARIO REPRESENTANTE LEGAL POSEEDOR

OTRO

DIRECCION: **BARRIO**

(DEL PREDIO PARA EL CUAL SOLICITA LA DISPONIBILIDAD)

ESTRATO:

USO O CLASE DEL SERVICIO

RESIDENCIAL COMERCIAL INDUSTRIAL ESPECIAL PROVISIONAL OFICIAL TEMPORAL

SERVICIO ENERGIA. POTENCIA MAXIMA REQUERIDA : TIPO DE CARGA:

CARACTERISTICAS DEL PREDIO

CONSTRUIDO EN CONSTRUCCION SIN CONSTRUIR REFORMA DIVISION DEL PREDIO OTRO

SE SOLICITA DISPONIBILIDAD PARA

1. CASA DE HABITACION: UN PISO DOS PISOS
2. INMUEBLE NO RESIDENCIAL: UN PISO DOS PISOS
3. EDIFICIO: NUMERO DE PISOS NUMERO DE APTOS NUMERO DE LOCALES U OFICINA
4. CONJUNTO CERRADO: NUMERO DE VIVIENDAS NUMERO DE LOCALES OTROS
5. OTROS: PREDIO RURAL PILA PUBLICA CONSTRUCCION LOTE ESPECTACULOS PUBLICOS

REQUISITOS: *Predios ubicados en zonas con red publica o local existente:* 1. Licencia ambiental CDMB** 2. Bolefin de nomenclatura 3. fotocopia de la cedula de ciudadanía si es persona natural 4. certificado de existencia y representacion legal si es una persona jurídica. 5. Plano de localizacion del predio o carta catastral. 6. Certificado de Planeacion municipal donde conste que el predio no se encuentra ubicado en zona de riesgo o amenaza natural. *Predios que no se encuentran cerca de una red local o publica:* los mismo del 1 al 6 y además: 7. Plano a escala con curvas de nivel del plano urbanistico. 8. Certificado de Libertad y Tradicion.

** No aplica para predios en Ruitoque Condominio
 * Aplica solo para los constructores de urbanismo o predios que NO tengan red de alcantarillado y se encuentren con un sistema de tratamiento y disposición final de aguas residuales.

FIRMA DEL SOLICITANTE
C.C.

ESPACIO EXCLUSIVO PARA RUITOQUE ESP

SOLICITUD APROBADA SOLICITUD RECHAZADA FECHA DE APROBACION / /

OBSERVACIONES

Fecha Cancelación (Factura Lote desocupado)***	Valor Cancelado***
---	---------------------------

*** Solo para predios ubicados en zonas con red publica o local existente

Fuente: RUITOQUE S.A.E.S.P.

12 NORMALIZACIÓN

Una vez definidos los Formatos que se debían usar en el software, y con las expectativas expuestas en el análisis, el paso a siguiente es la etapa de normalización con la construcción de los flujogramas de cada uno de los procedimientos, donde está plasmado como requerían el proceso de Servicio al Cliente realizado con la ayuda del software.

12.1 IDENTIFICACION DE LAS VARIABLES Y CRITERIOS CLAVES

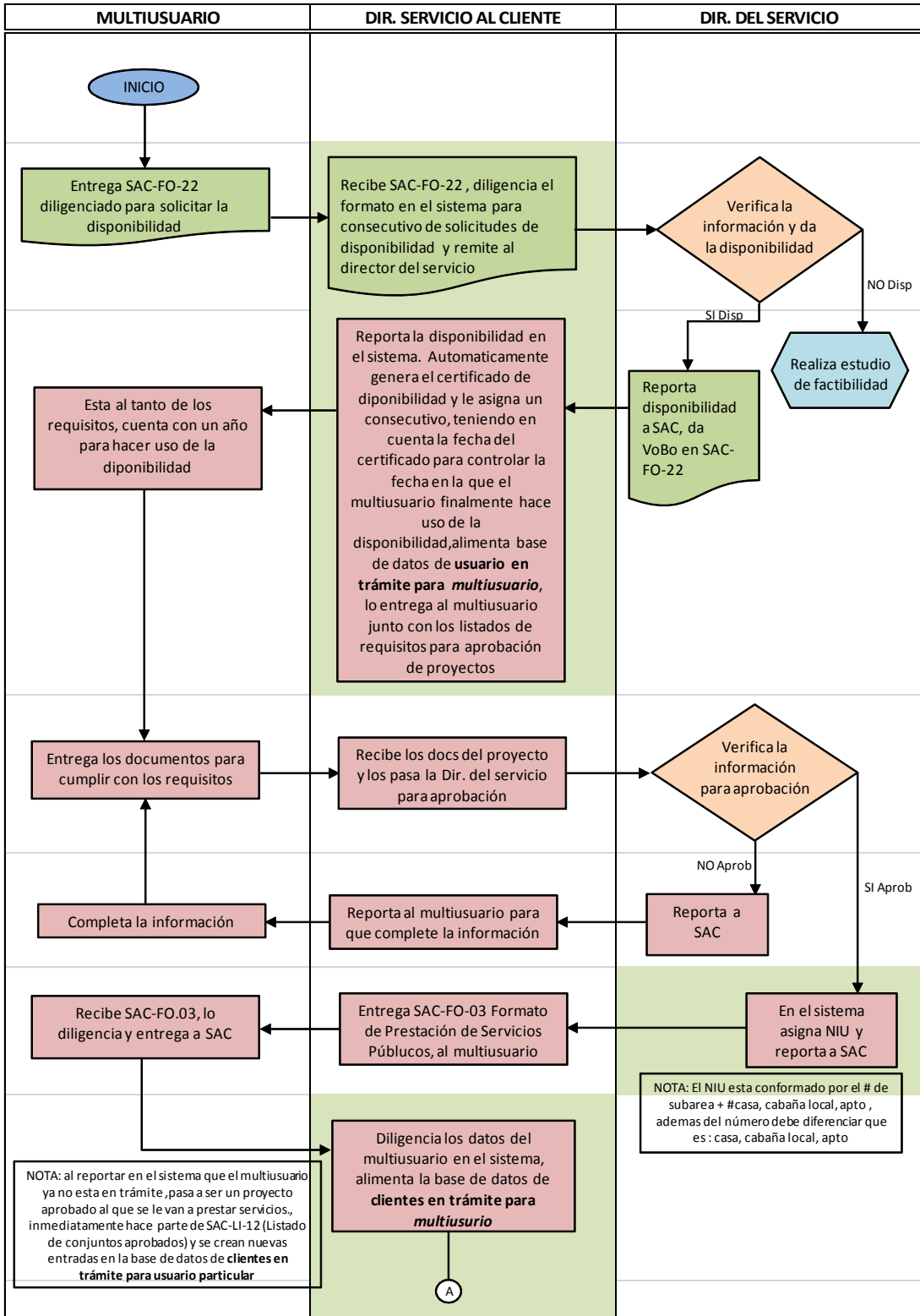
La estructura de flujograma utilizado, considerada la más conveniente para describir todas las actividades del Proceso de servicio al Cliente, de forma sencilla para garantizar la comprensión al contemplar todos los detalles de cada uno de los procedimientos.

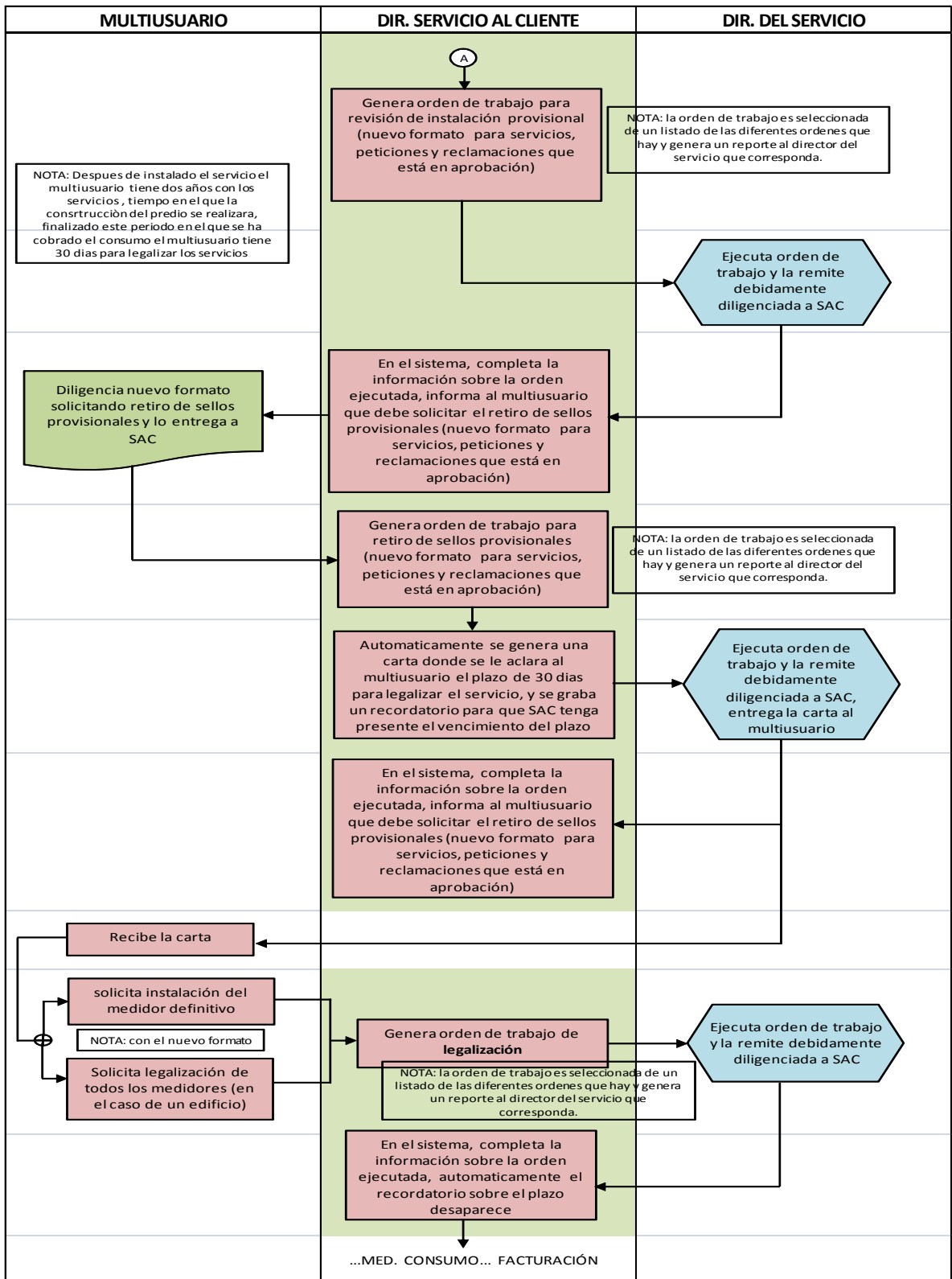
Los principales problemas que soluciona el software son: la carencia de archivos magnéticos con los datos del usuario y la dificultad para hacer el seguimiento debido a las peticiones y reclamaciones, también evita fallas en el proceso por errores humanos, ya que hace recordatorios y notas sobre los pendientes que quedan en las diferentes actividades que conforman el proceso de Servicio al Cliente.

Es importante tener en cuenta como un criterio clave que la interfaz del software debe ser agradable a la vista de los usuarios, contener caracteres que faciliten su uso, no propiciar el estrés por medio de pantallazos con formatos de mucho contenido o un estilo y tamaño de letra inadecuados.

A continuación están los flujogramas del Proceso de Servicio al Cliente y el de Medición del Consumo. En estos esta descrita detalladamente cada una de las actividades del proceso, junto con la descripción del funcionamiento del software.

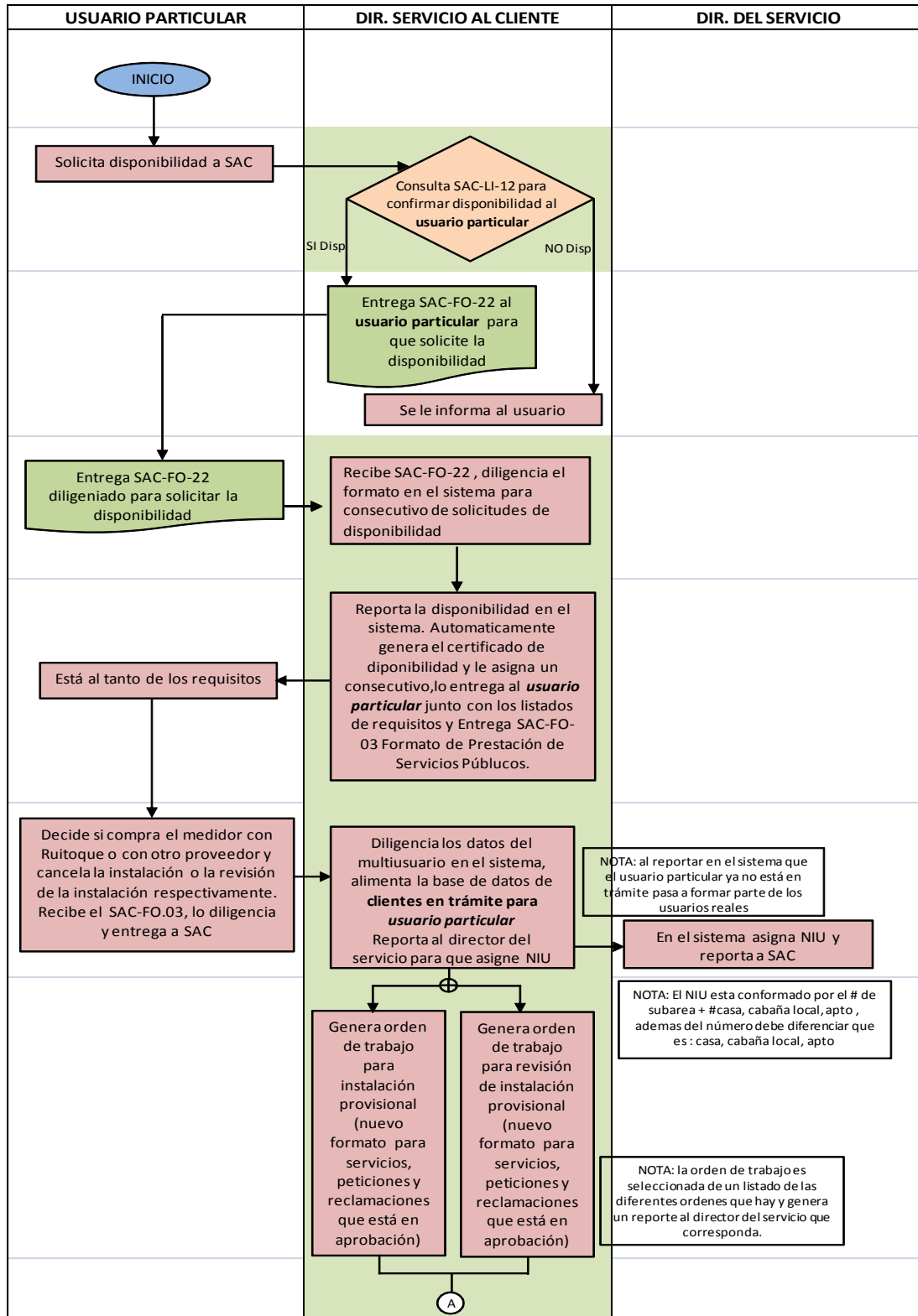
Tabla 6: Flujo Instalación de AAA E para Multiusuario con el Software

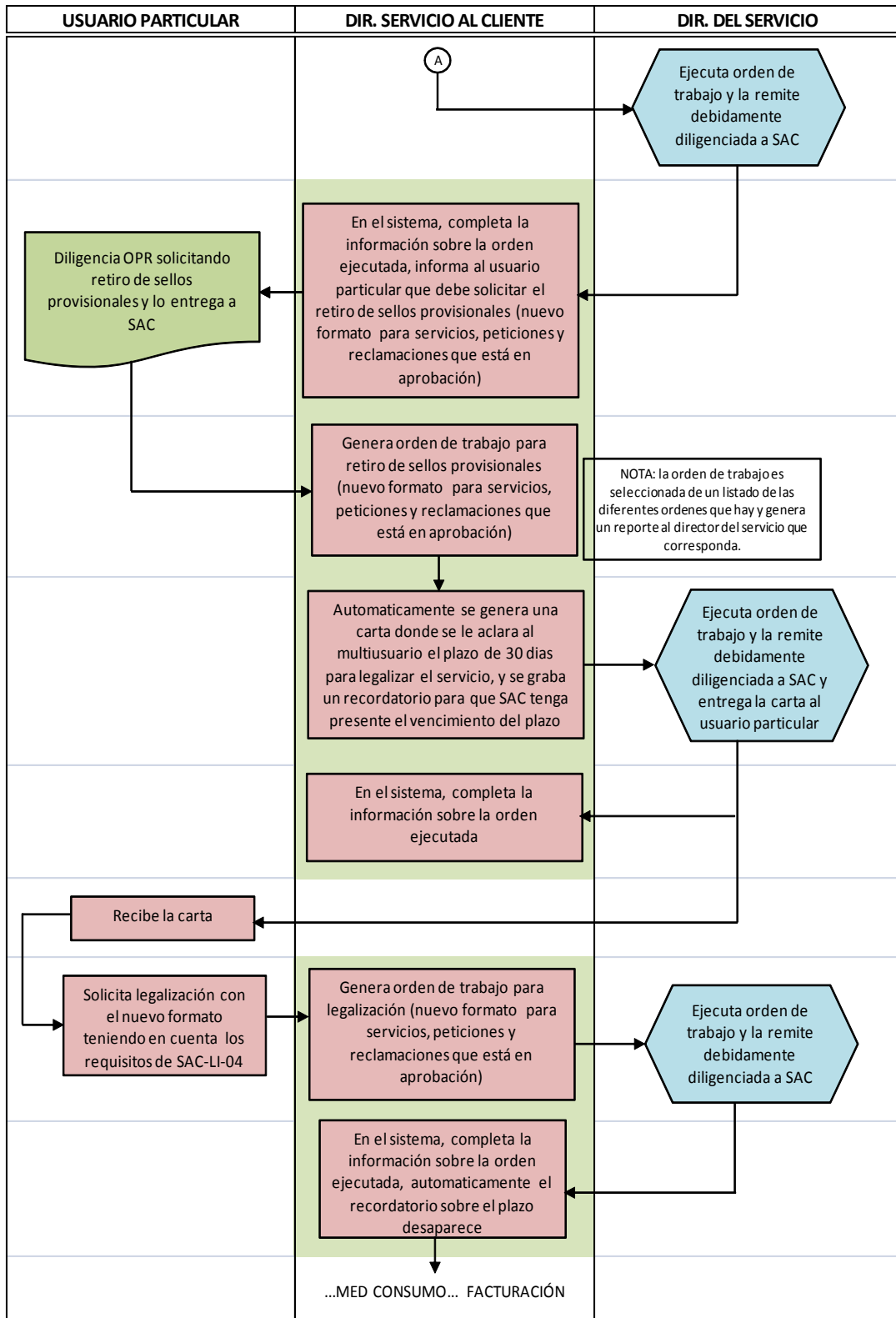




Fuente: Autor

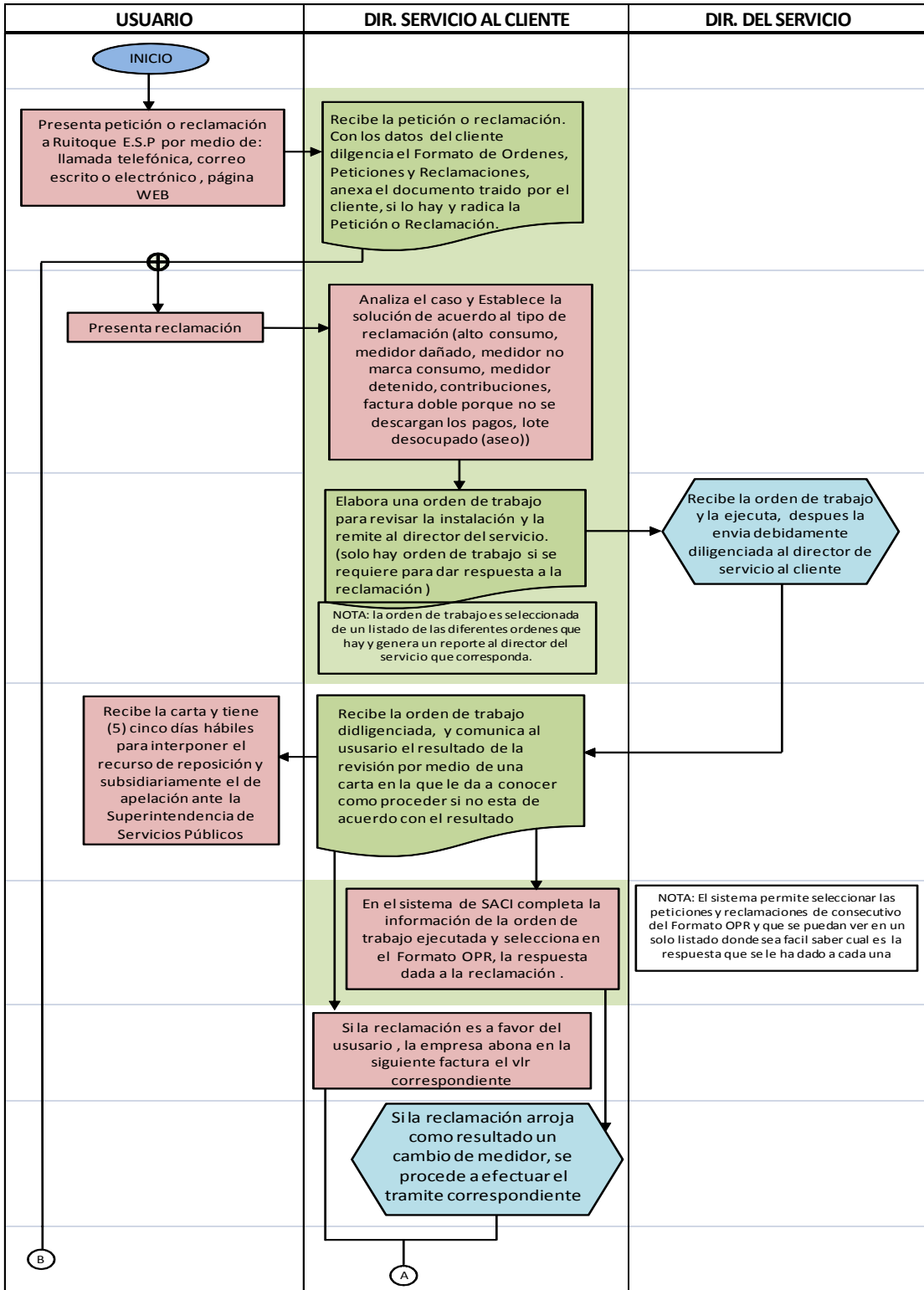
Tabla 7: Flujo Instalación de AAA E para Usuario Particular con el Software

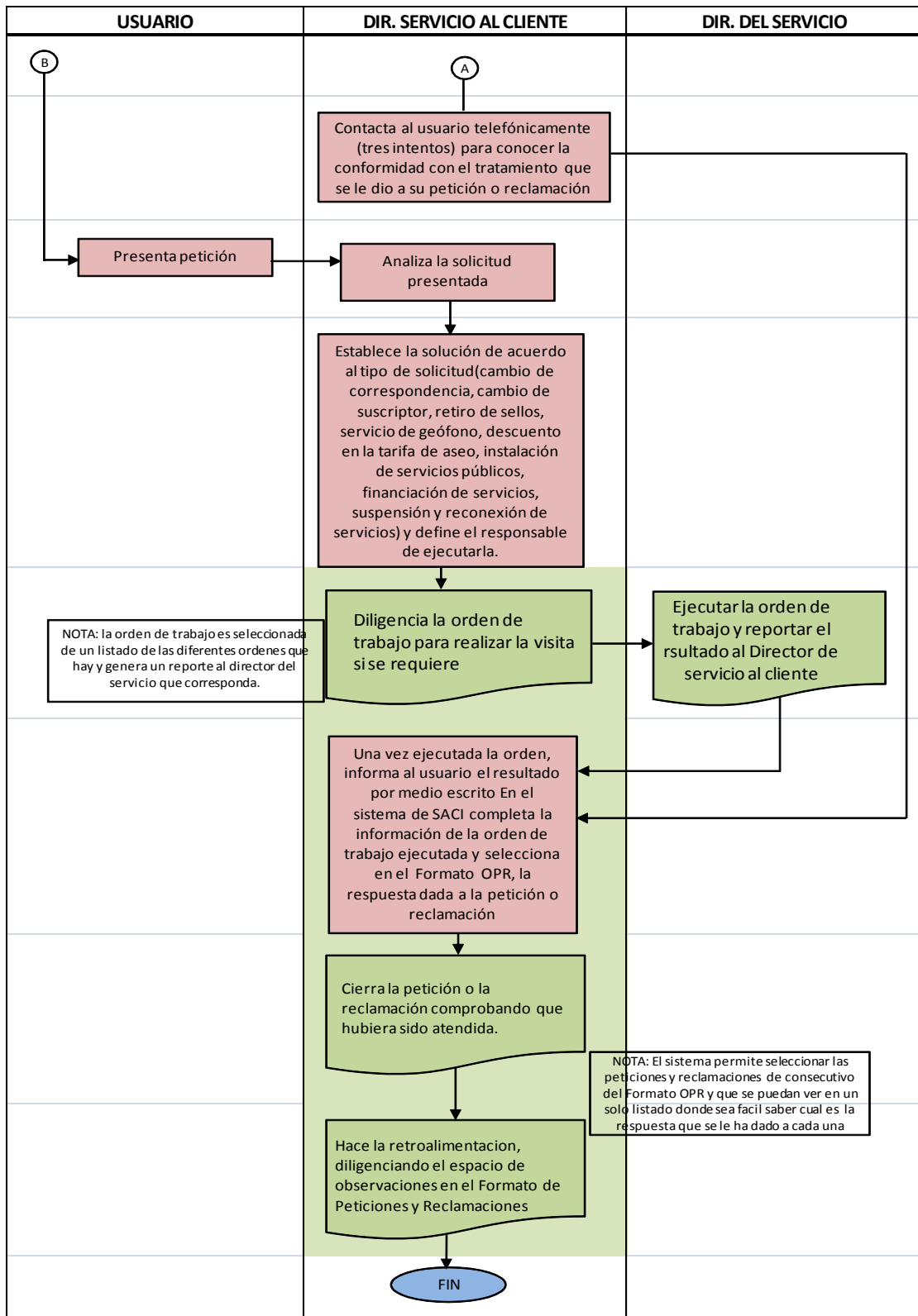




Fuente: Autor

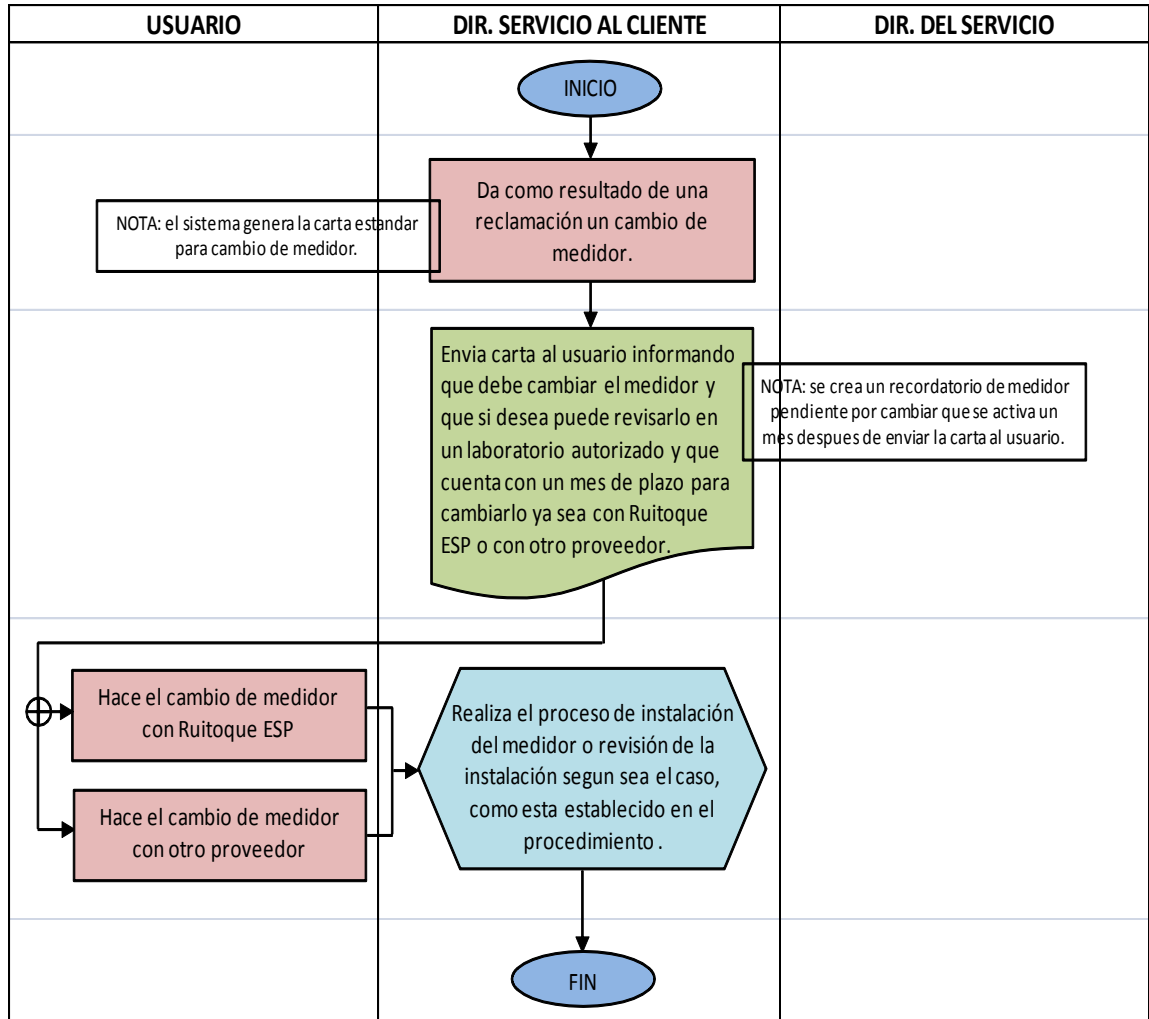
Tabla 8: Flujo Peticiones y Reclamaciones con el Software





Fuente: Autor

Tabla 9: Flujo cambio de Medidor



Fuente: Autor

El Flujo de Cambio de Medidor hace parte del Flujo de Peticiones y Reclamaciones, pues son las actividades que se realizan cuando da como resultado un cambio de medidor después de ejecutar la Orden de Trabajo generada por la Petición o Reclamación.

En el Flujo de Medición del Consumo esta descrito con una serie de siglas que están listadas a continuación para facilitar la comprensión del flujo mencionado.

Z: Usuario inactivo

PARA EL SERVICIO DE ACUEDUCTO:

CAM: Consumo Acueducto Mes

PCA: Promedio Consumo Acueducto. NOTA: Se tienen en cuenta los 6 últimos meses sin incluir el de consumo actual y sin los consumos que estén en cero.

CDA: Clasificación de la Desviación de Acueducto

PDA: Porcentaje de Desviación de Acueducto

MVGA: Mayor Valor general Acueducto del mes. Se calcula así: $(CAM - PCA) * \text{Tarifa del mes } \$$

NHDA: No Hay Desviación Acueducto

PARA EL SERVICIO DE ENERGIA:

CEM: Consumo Energía Mes

PCE: Promedio Consumo Energía. NOTA: Se tienen en cuenta los 6 últimos meses sin incluir el de consumo actual y sin los consumos que estén en cero.

CDE: Clasificación de la Desviación de Energía

PDE: Porcentaje de Desviación de Energía

MVGE: Mayor Valor general Energía del mes. Se calcula así: $(CEM - PCE) * \text{Tarifa del mes } \$$

TCEM: Tope Consumo Energía Mes (kw/h)

TCDE: Tope Clasificación de la Desviación de Energía (es un porcentaje %)

Los valores de TCEM y TCDE están predefinidos en la base de datos y varía según la altura sobre el nivel del mar donde se encuentre.

NHDE: No Hay Desviación Energía

- **PARA LA CRÍTICA DE ENERGIA:**

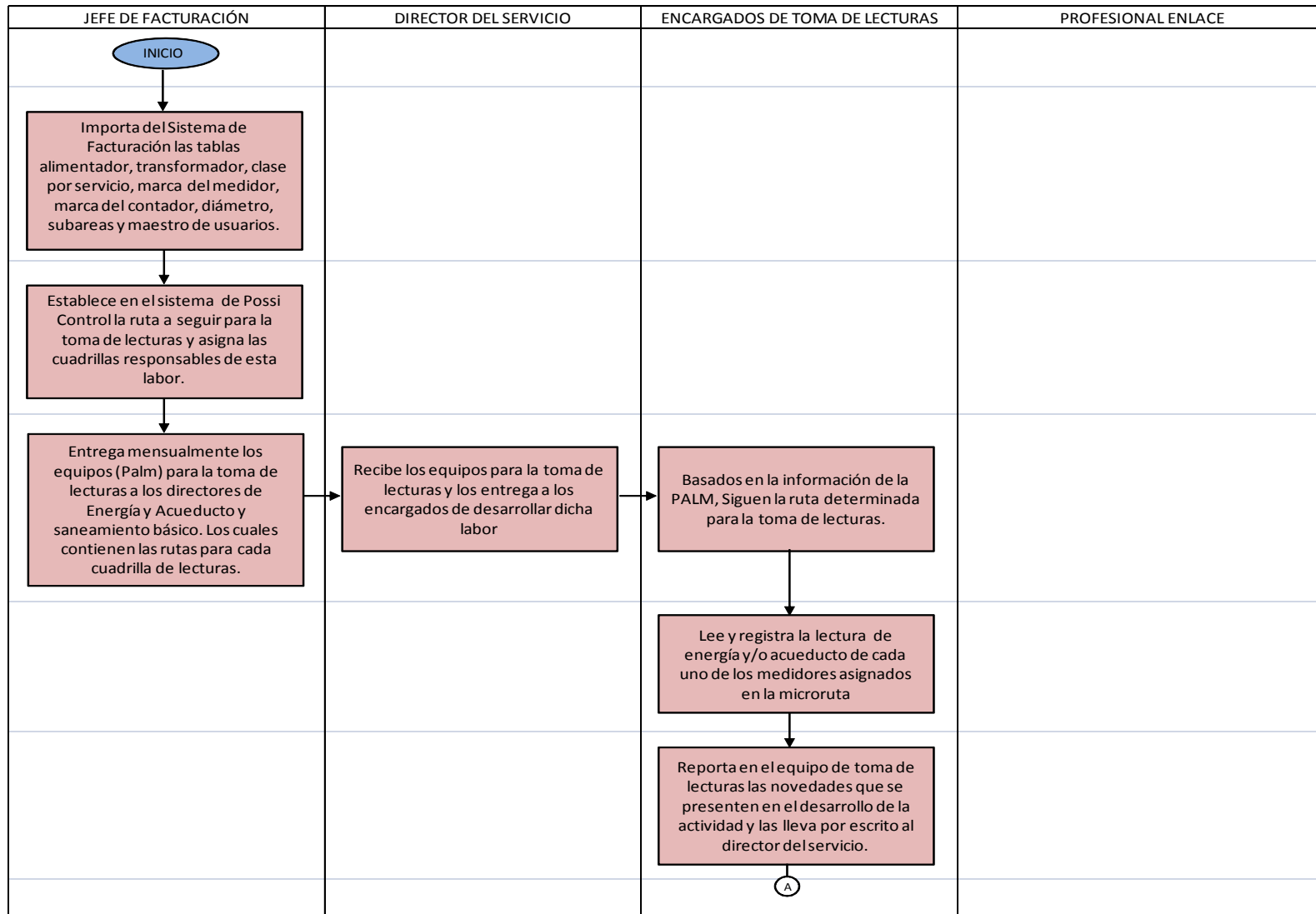
- **Usuarios Residenciales:**

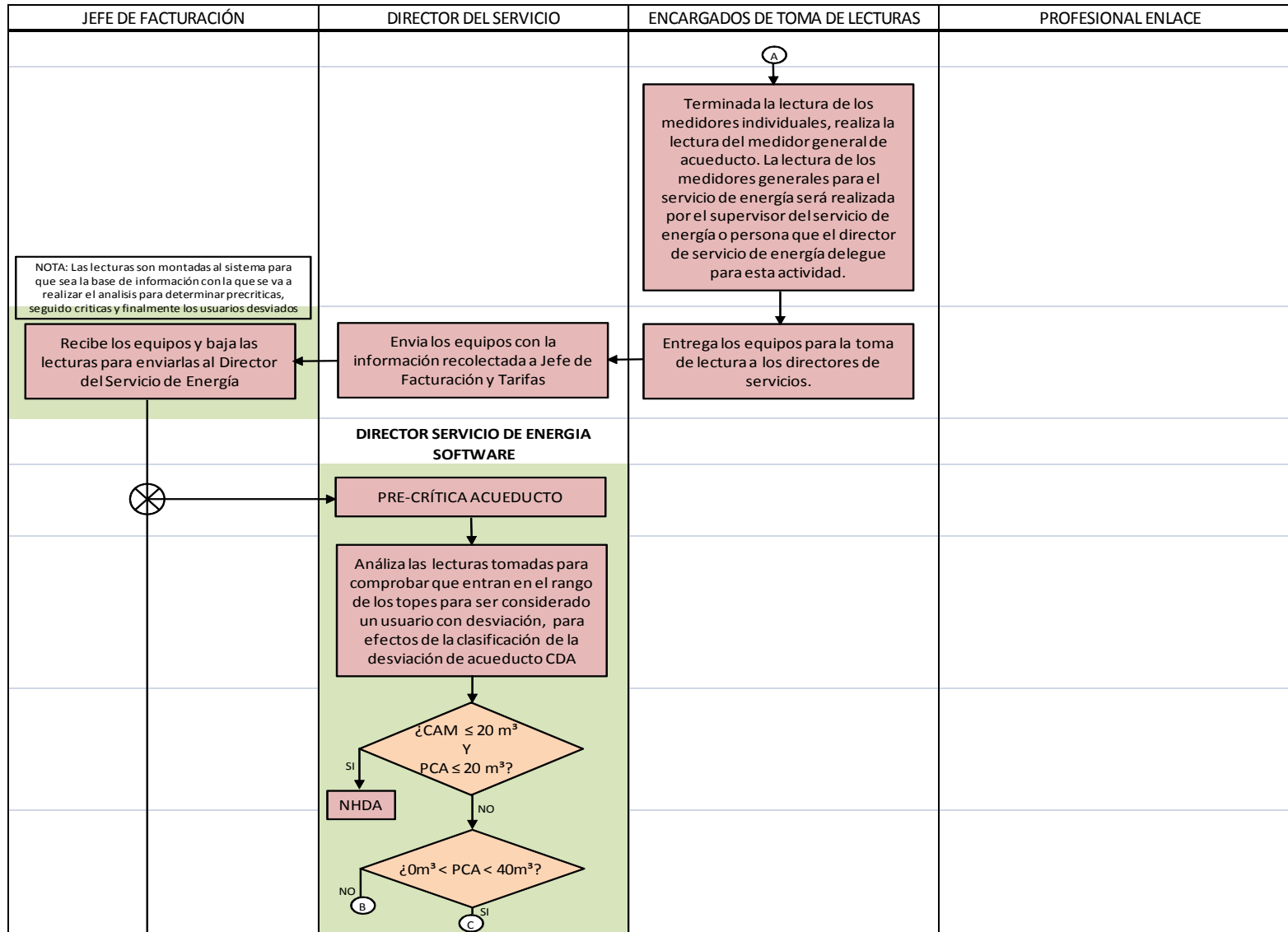
- Usuarios Ruitoque Condominio: TCEM= 130 y TCDE: 80%
- Excepción del usuario estrato 2: TCEM= 138 y TCDE: 80%
- Santander: TCEM: 173 y TCDE: 60%
- Incluye servicios comunales residenciales

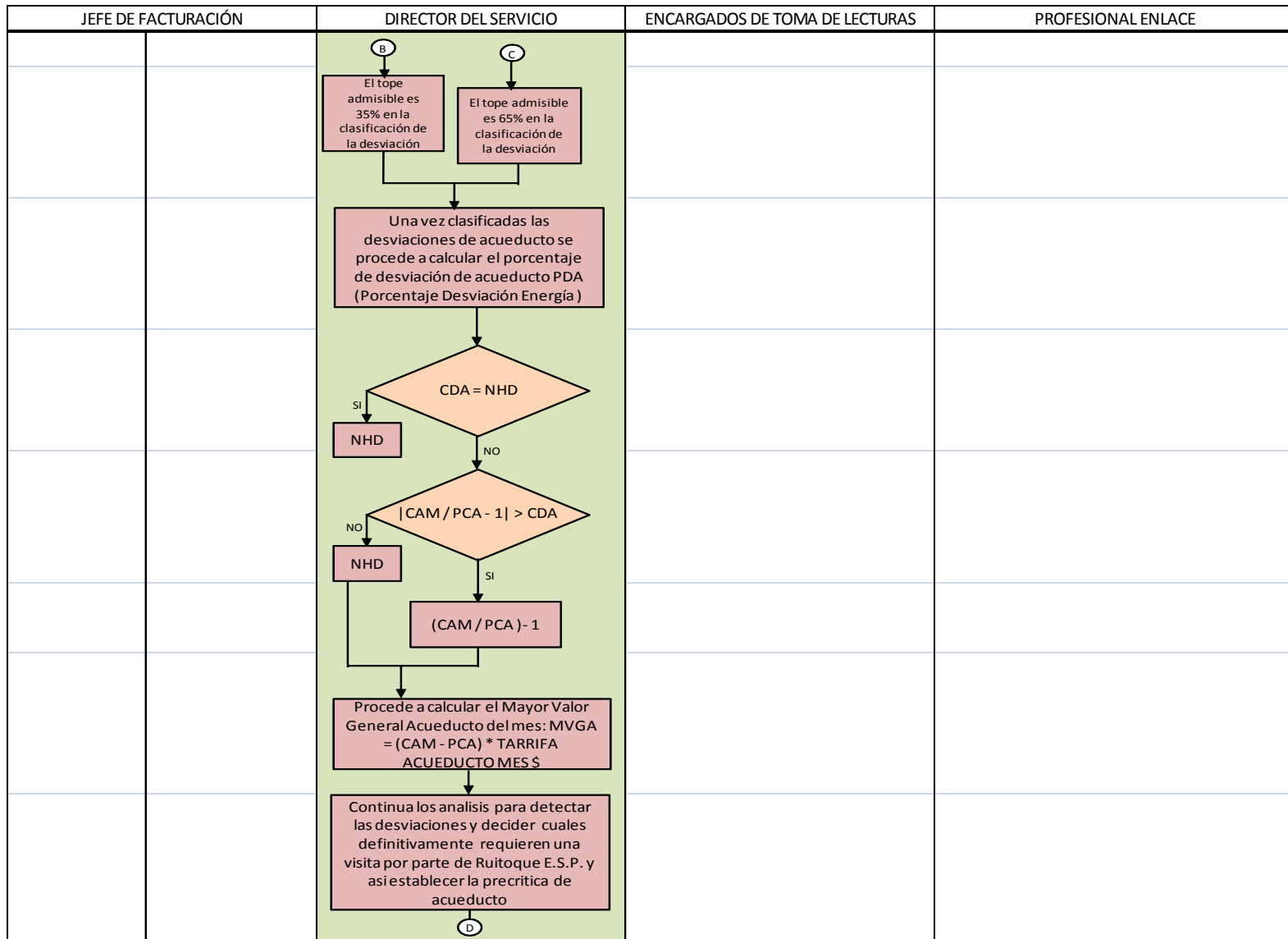
- **Usuarios Comerciales – otro diferente a Residencial:**

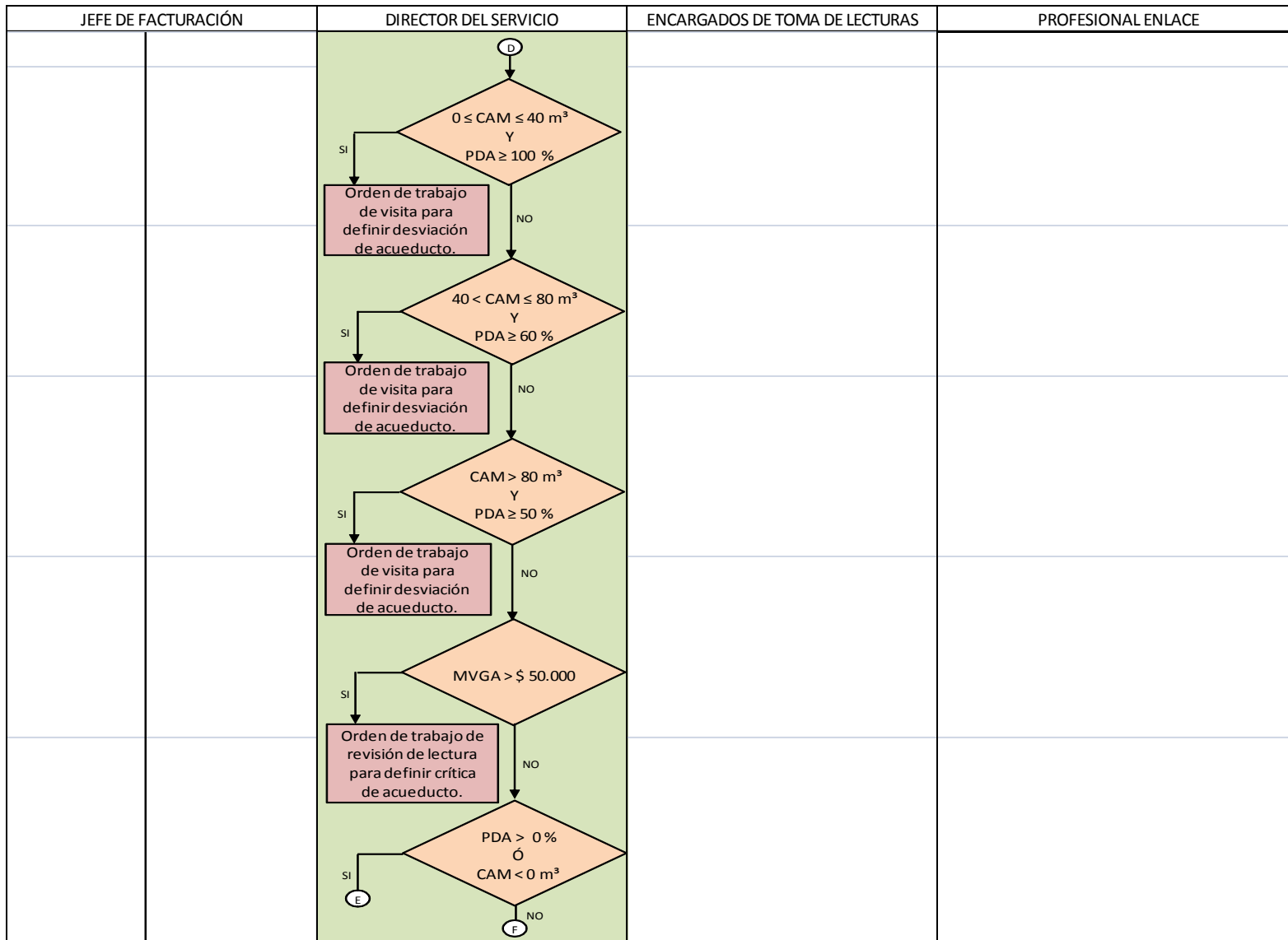
- TCEM:300
- TCDE:70%

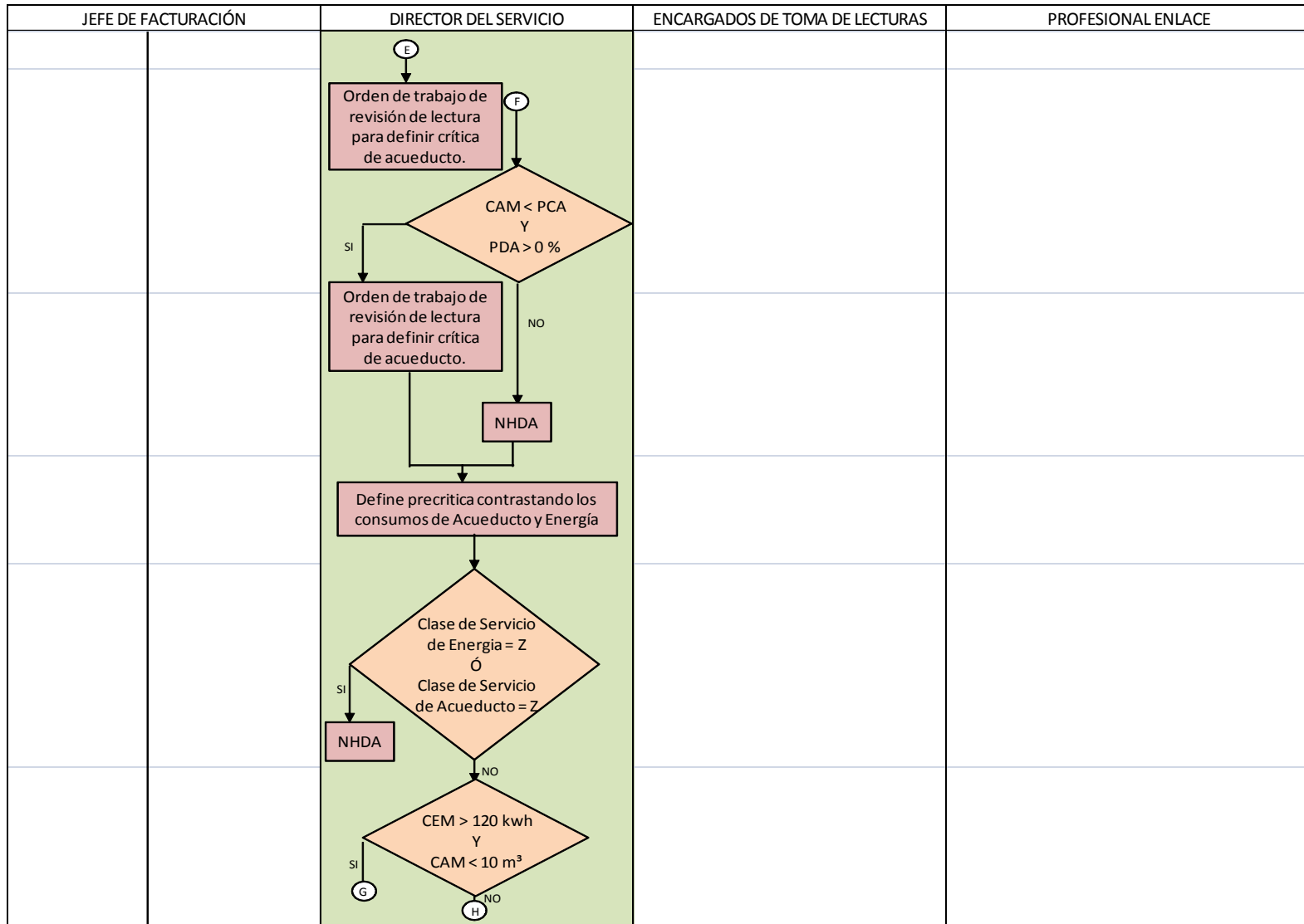
Tabla 10: Flujo Medición del Consumo

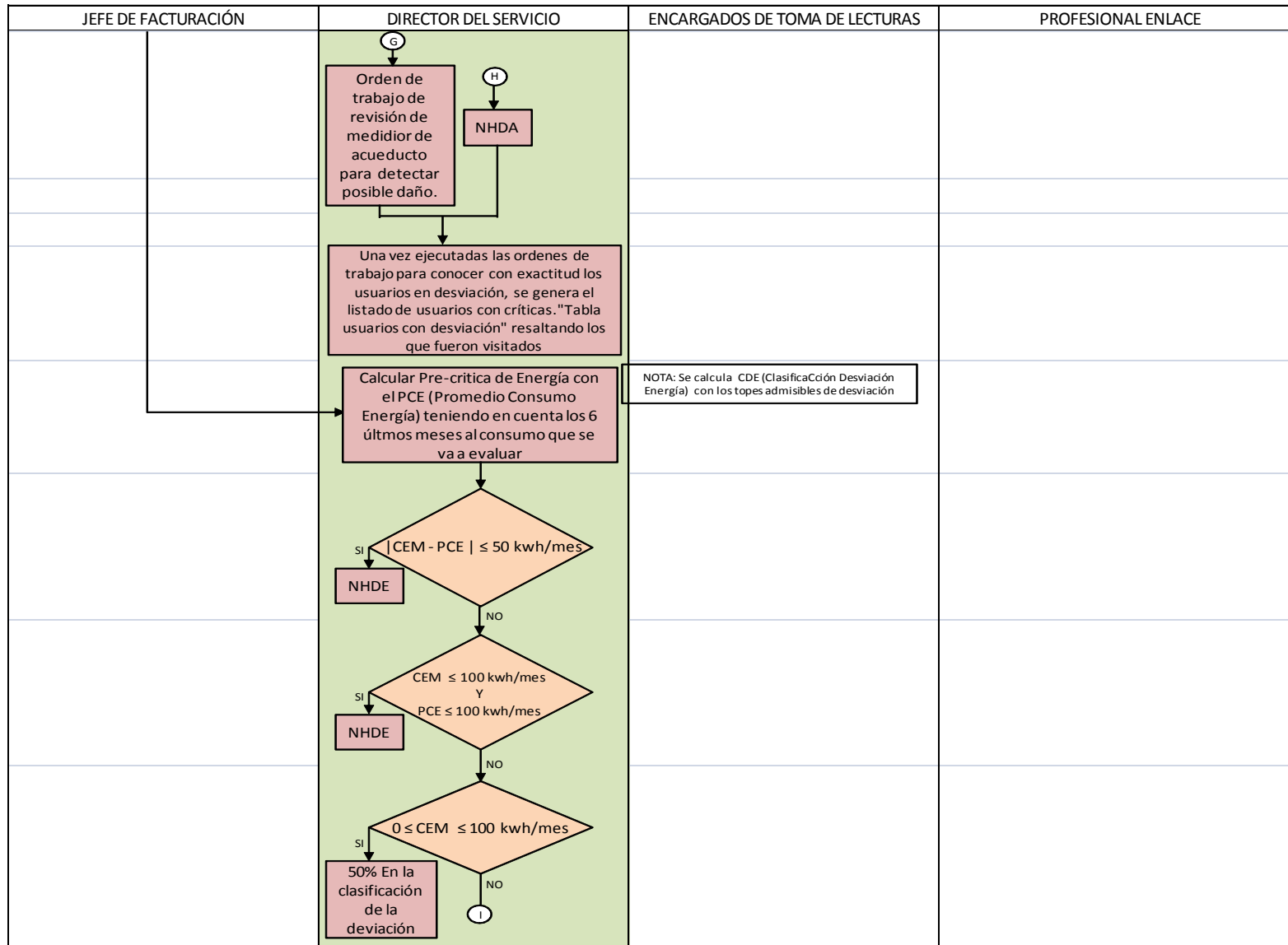


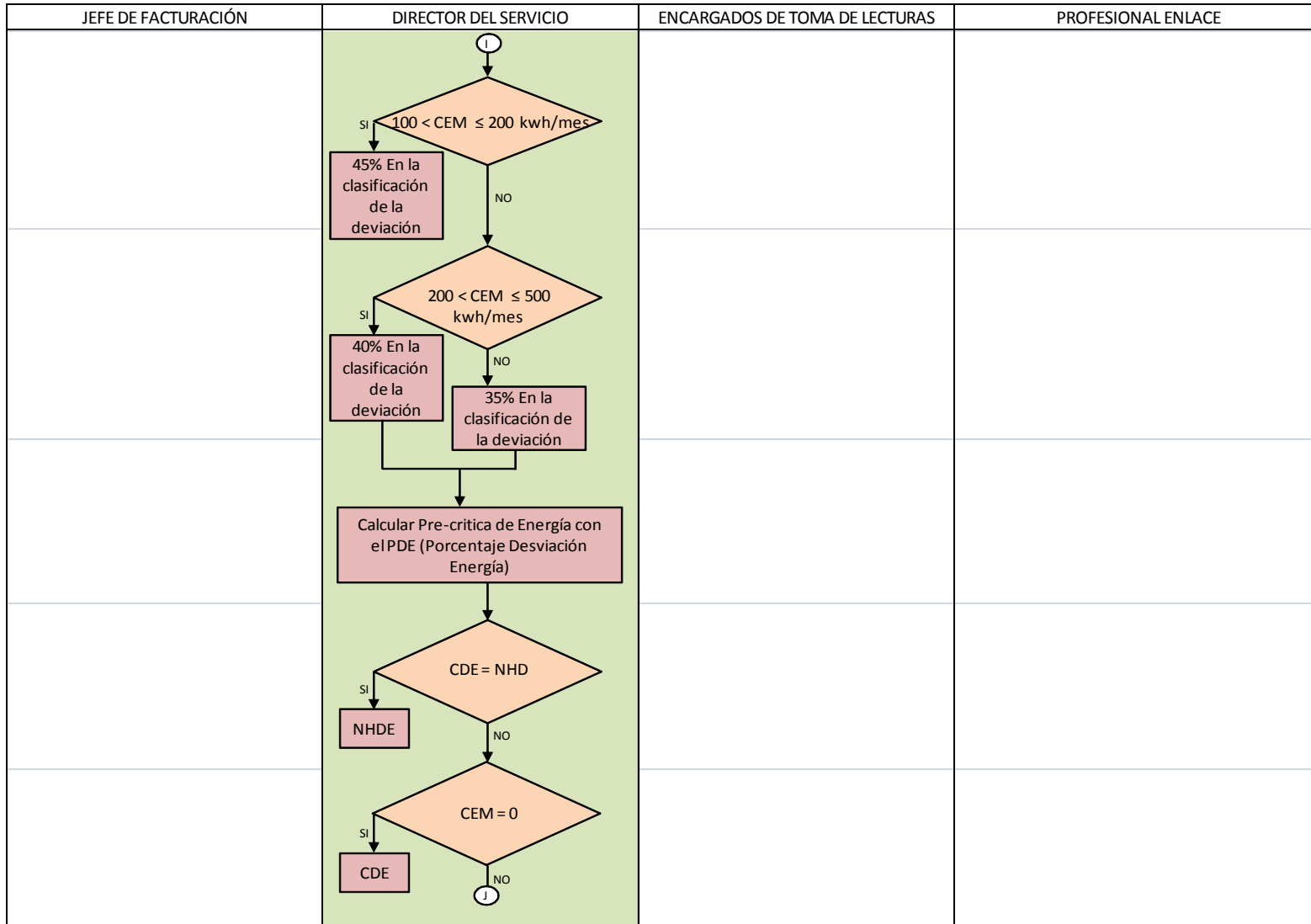


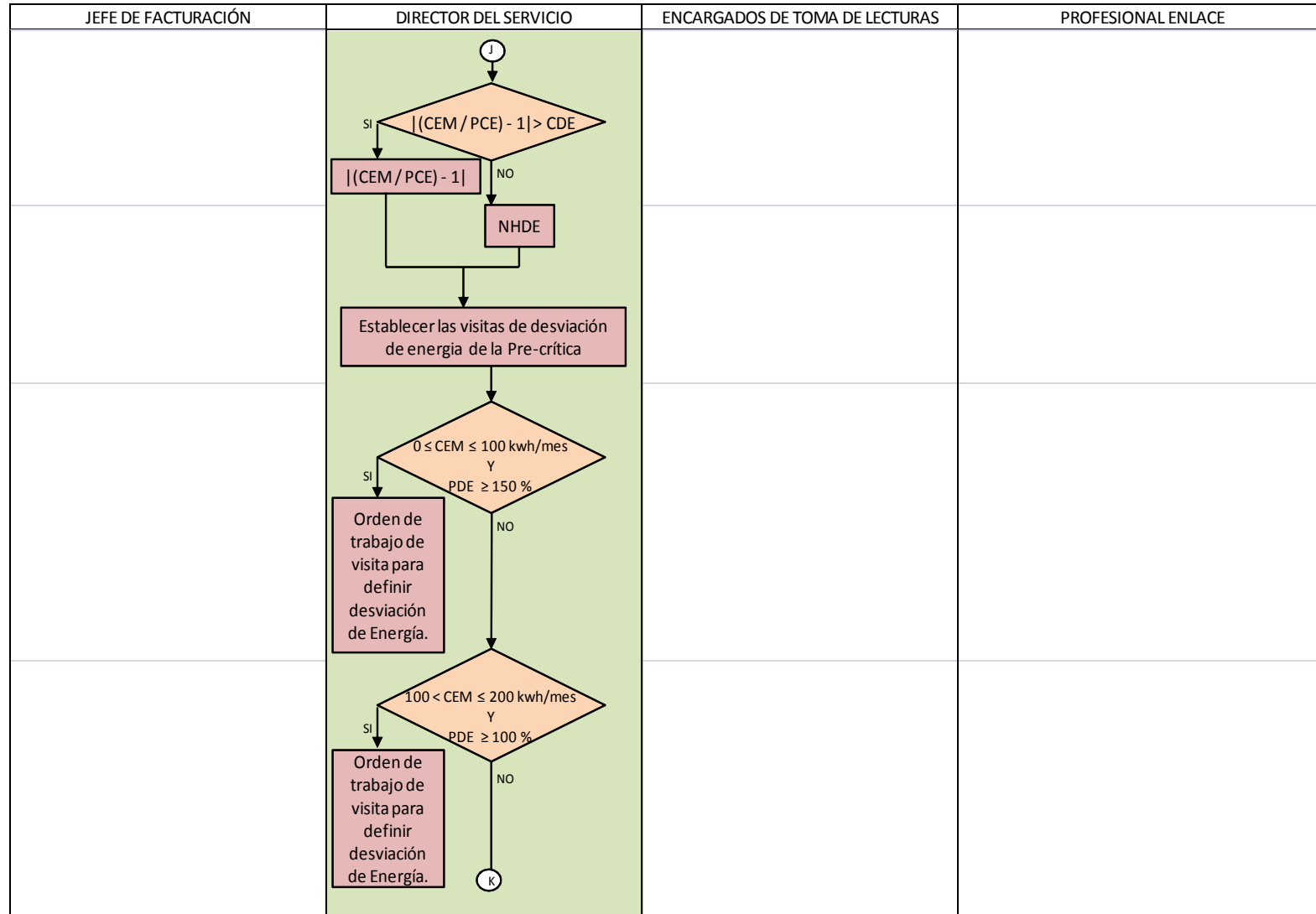


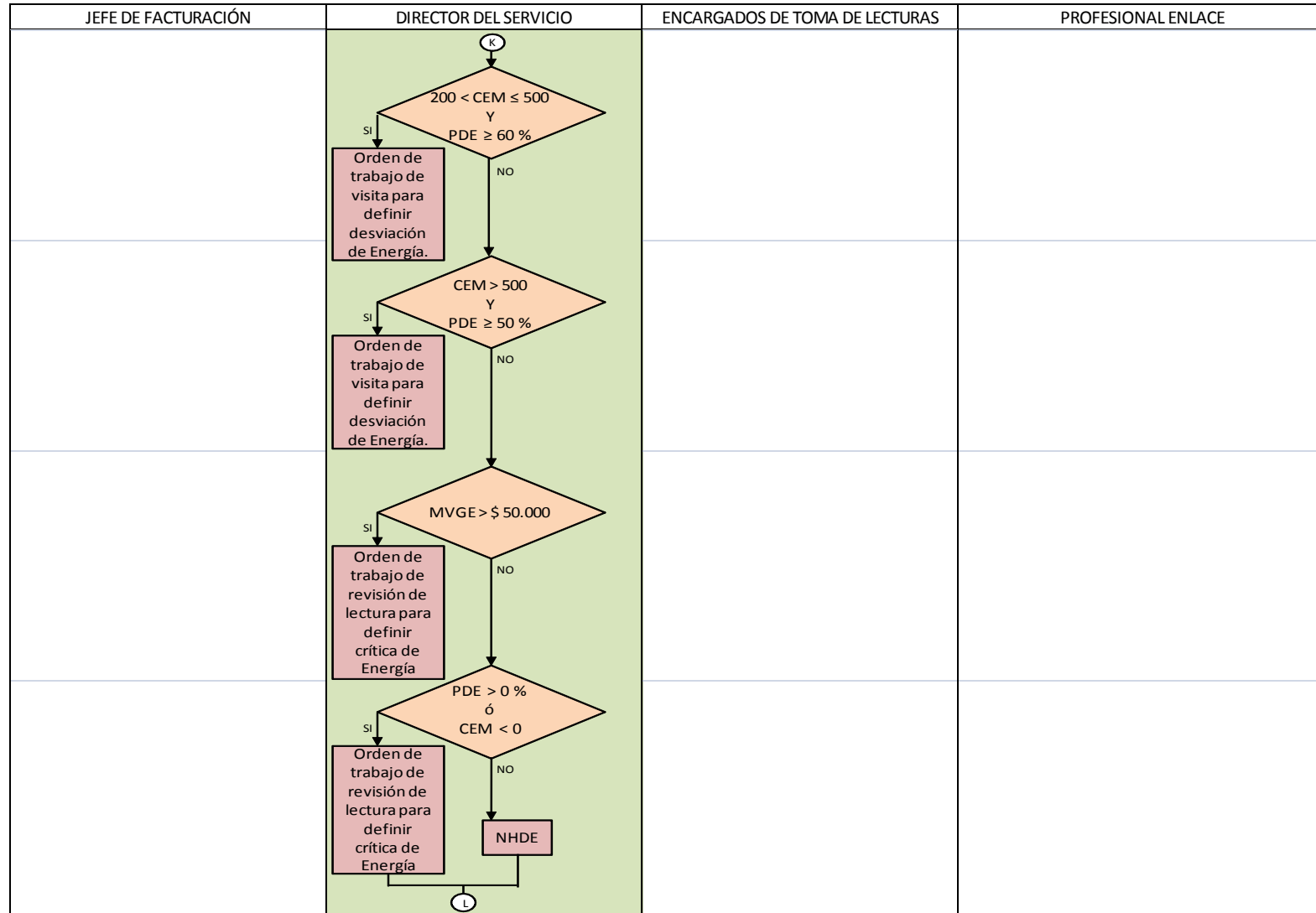


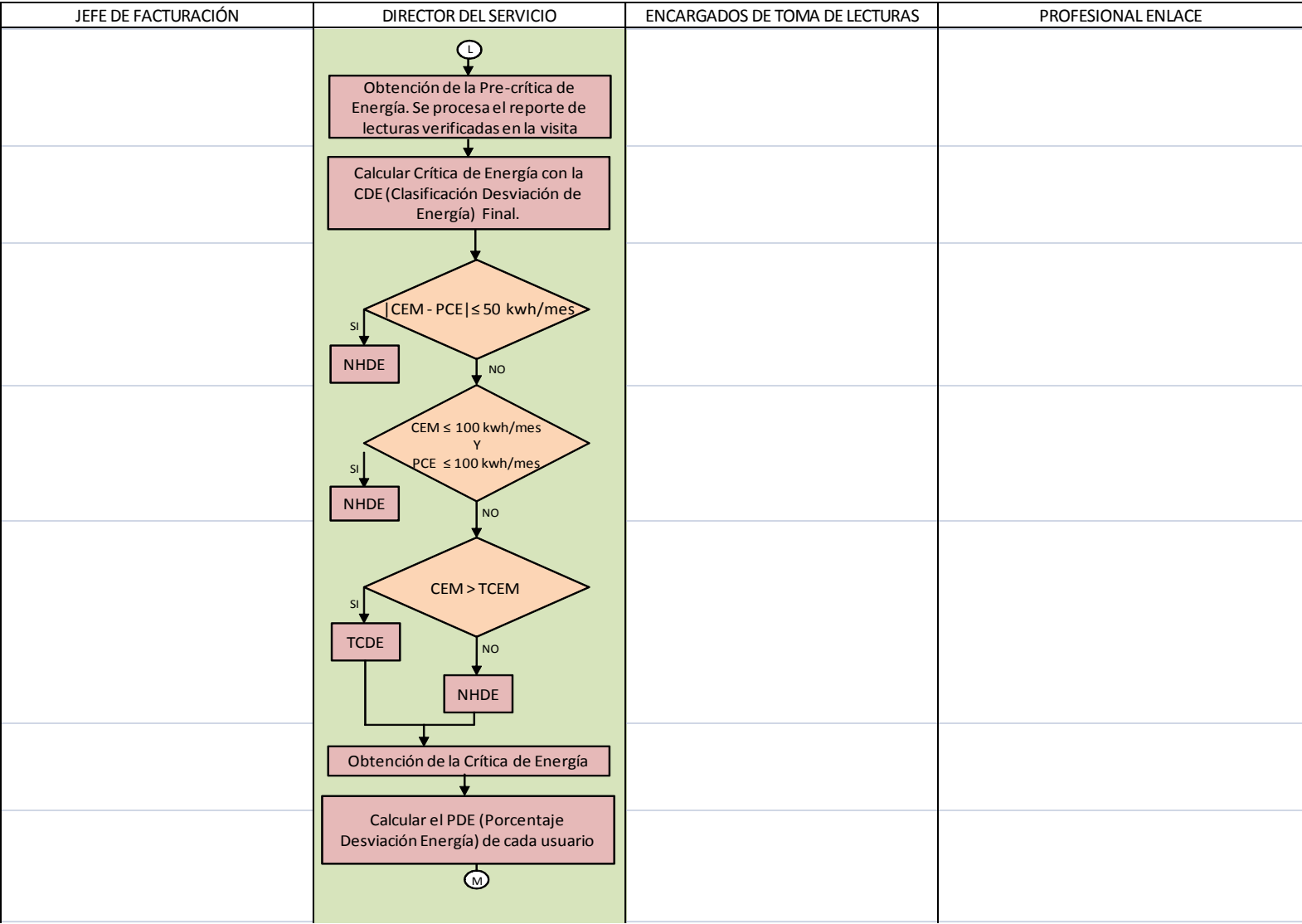


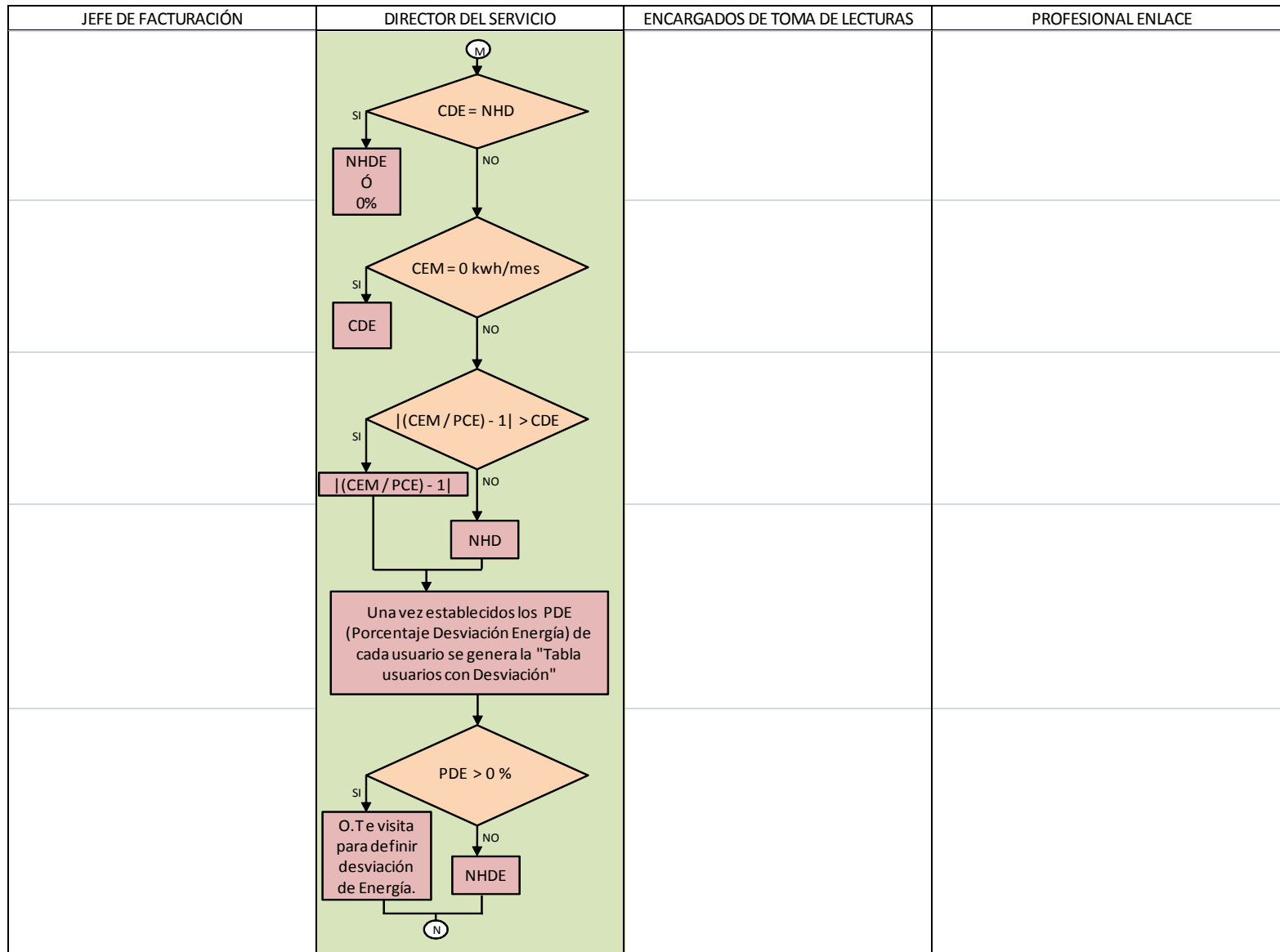


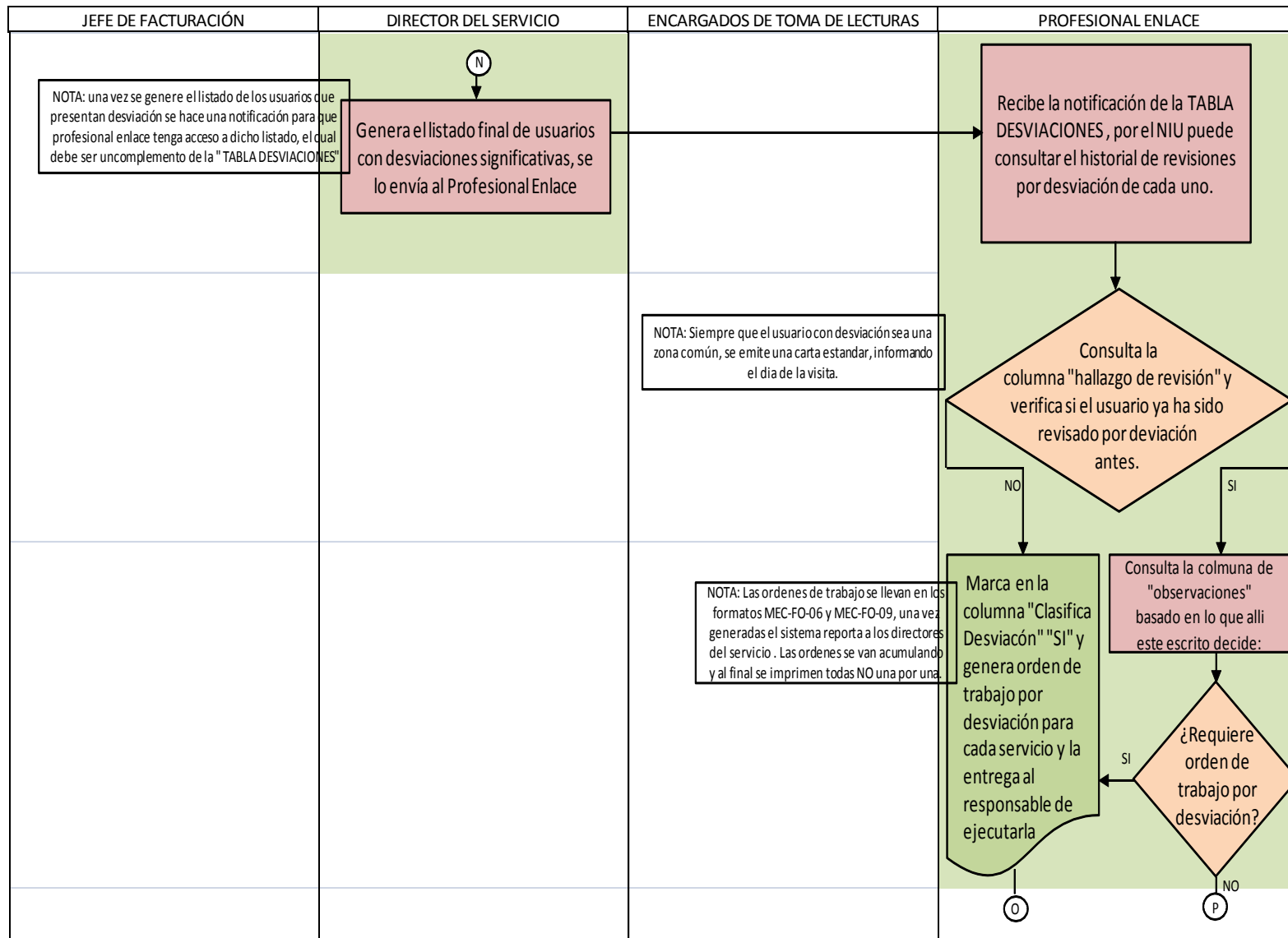


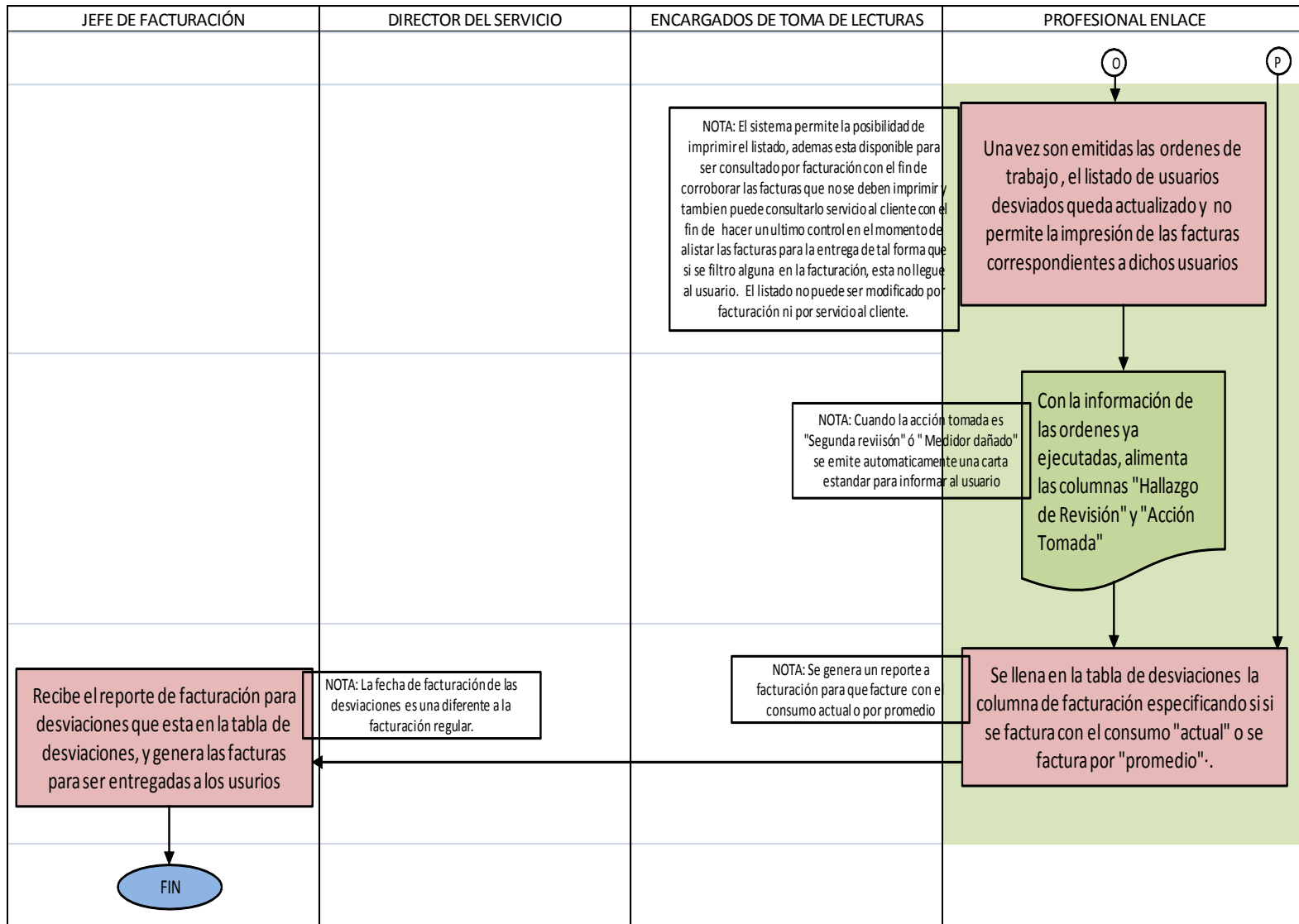












Fuente: Autor

De esta manera se puede contar con una descripción detallada del funcionamiento del software de Servicio al Cliente Integrado.

Están definidos como criterios claves, las Órdenes de Trabajo, Peticiones y Reclamaciones, y todos los controles establecidos como recordatorios del sistema para hacer seguimiento a las actividades que se realizan en el Proceso de Servicio al Cliente.

En el Flujo de Medición del Consumo están referenciadas dos tablas: Tabla Usuarios con Desviación y Tabla Desviaciones, estas pueden ser consultadas en el ANEXO 6. Tablas de Desviación.

12.2 DISEÑO DEL PROCESO DE SERVICIO AL CLIENTE INTEGRADO

En esta etapa ya se cuenta con el insumo principal para diseñar el software, gran parte del trabajo realizado estuvo direccionado por el Ing. de Sistemas.

Una vez estaban contruidos los Flujogramas, eran revisados por los involucrados, para aprobarlos y con esto hacer entrega de los mismos al Ing. de Sistemas, quien teniendo en cuenta lo consignado en la descripción, desarrollaba el software.

Como soporte de dichas entregas al Ing. de sistemas están las actas, producto de las reuniones de seguimiento al proyecto con una periodicidad semanal, donde esta evidenciado el avance de las actividades de la creación del software. Ver ANEXO 7. Actas de Reunión.

12.3 VALIDACIÓN DE LA DIRECCIÓN

En esta parte la dirección hace una revisión y análisis de las mejoras propuestas a los formatos y a la estructura de los flujogramas para validarlos.

En los flujogramas están mencionados los formatos que hacen parte del Proceso de Servicio al Cliente y que son la base del software diseñado, estos son:

- *Formato Solicitud Disponibilidad de Servicios Públicos:* Este formato es muy importante ya que contiene todos los datos del usuario, insumo principal en la consecución de la base de datos del software.
- *Listado de Conjuntos Aprobados:* Este formato contiene todos los conjuntos que ya tienen aprobada la disponibilidad del servicio para ser consultado y verificar en el momento de aprobar una solicitud de prestación del servicio.
- *Formato Solicitud de Prestación de Servicios Públicos:* Una vez es aprobada la disponibilidad, el usuario puede solicitar la prestación del servicio por medio de este formato, el cual contiene todos los datos del predio que se verá beneficiado por la instalación del servicio público
- *Formato Ordenes, Peticiones y Reclamaciones:* Las funciones más importantes que cumple este formato son: llevar un consecutivo de Ordenes de Trabajo, consecutivo de Peticiones y Reclamaciones, permite consignar que respuesta dio la empresa a la Petición y Reclamación, y le da veracidad y agilidad a la información que se genera en el Proceso de Servicio al Cliente.

Después de analizar y hacer correcciones a los mismos, estos fueron finalmente aprobados por el Gerente, que es quien autoriza las modificaciones a los documentos de la compañía, de esta forma quedan validados por la dirección los formatos que hacen parte del software.

12.4 FORMALIZACIÓN EN EMPRESA

La Formalización, es la etapa donde la dirección de la compañía socializa a los usuarios del software, los formatos que van a contener toda la información requerida para el exitoso flujo del proceso.

Estos formatos fueron también mejorados y diseñados con las sugerencias de las personas que finalmente los usan en la cotidianidad de su labor.

Como soporte verificable de dichas socializaciones están las actas de reunión donde el eje central es la Implementación del Modulo de Servicio al Cliente en el sistema de Ruitoque S.A. ESP. Para consultarlas ver ANEXO 7. Actas de Reunión.

13 EVALUACIÓN

En esta etapa el Ing. de Sistemas ya había desarrollado la herramienta informática basándose en los flujogramas descritos anteriormente, de tal forma que guardara la mayor fidelidad posible con las necesidades expresadas por los usuarios del software.

13.1 ESTABLECIMIENTO DE PARÁMETROS DE MEDICIÓN

Partiendo de establecer unos parámetros de medición que sirvieran para evidenciar el grado de efectividad con que se cumplen los objetivos por los que se creó el software resultan los nombres de los indicadores.

Estos son:

- Porcentaje de Información centralizada
- Impacto en la documentación de la empresa
- Facilidad de la operación
- Capacidad de usuarios

Dichos parámetros podrán ser modificados con el seguimiento periódico que se haga al funcionamiento del software, al evidenciarse mayor relevancia de algunos otros que puedan llegar a medir con mayor asertividad lo que se quiere conocer.

13.2 IMPLEMENTACIÓN DEL SOFTWARE

La implementación es realizada en una primera fase para evaluar si la forma como fue diseñado el Proceso de Servicio al Cliente Integrado respondía a las necesidades con las que se describió, de esta forma se pudo comprobar que las expectativas del usuario del software fueron cumplidas a cabalidad.

Como ya esta mencionado anteriormente, la información de cada cliente estaba en diferentes archivos físicos, por lo que se hizo necesario la contratación de una persona que alimentara la base de datos coherente con la documentación que del usuario, de esta forma obtener una plataforma robusta, para hacer las primeras pruebas de las diferentes herramientas con que cuenta el software. Una vez estuvo lista la base de datos el software fue instalado en el puesto del Director de Servicio al Cliente con el fin de hacer las primeras pruebas, en cabeza del el Ing. de Sistemas, hasta este momento, nadie sabía cómo se manejaba el software.

Con el fin de lograr que la implementación de la herramienta fuera exitosa, la empresa adquirió un servidor con mayor capacidad que permitiera un flujo óptimo de la información por la red interna de RUITOQUE S.A E.S.P.

En esta etapa de implementación la empresa adquirio una dirección IP, que facilitara el intercambio de información con el Ing. de Sistemas, cuando él no se encontrara en la empresa y de esta forma dar un soporte continuo.

13.3 CAPACITACIÓN

Esta etapa se encuentra enmarcada en una socialización con el personal que iba a hacer uso de la herramienta; Director Servicio al Cliente, Director Servicio de Energía y Profesional de Enlace.

Los principales usuarios del software son los tres cargos mencionados, pero está en manos de ellos hacer extensiva la socialización de los formatos a los otros empleados que serán quienes finalmente aportaran los insumos para diligenciarlos.

El proceso de capacitación estuvo apoyo de un manual de usuario en el que está descrita de forma sencilla como debe ser usado el software. Para acceder a este manual consultar el ANEXO 8. Manual del Usuario.

14 MEDICIÓN

En esta etapa está valorada cualitativa y cuantitativamente la implementación del software, el tiempo de esta valoración no fue muy extenso, razón por la que los resultados de la medición son preliminares, teniendo en cuenta parámetros que se pueden medir al iniciar la implementación y no requieren de un seguimiento permanente para obtener un resultado confiable.

14.1 IDENTIFICACIÓN DE RESULTADOS

Los parámetros de medición mencionados están descritos en esta fase, estos son la base de la conformación de los indicadores que están en el siguiente punto

- **Porcentaje de Información centralizada:** Se refiere al porcentaje del total de la documentación que corresponde al Proceso de Servicio al Cliente que se encuentra centralizada en el software y facilita la consecución de informes y el seguimiento a las diferentes actividades realizadas.
- **Impacto en la documentación de la empresa:** Mide el porcentaje de la documentación de la empresa que debe ser modificada teniendo en cuenta las actividades que están directamente relacionadas con el software y que por lo tanto se llevan a cabo diferente a como se hacía antes de la implementación del mismo.
- **Facilidad de la operación:** Se mide con base en el grado de aceptación que tiene el manual de usuario y el que se tiene de las imágenes y el lenguaje que se maneja en el software.

- **Capacidad de usuarios:** Se refiere al dato de la capacidad con respecto a la cantidad de usuarios que puede almacenar la base de datos.

14.2 VALORACIÓN Y MEDICIÓN DE RESULTADOS

- **Porcentaje de Información centralizada: PIC**

$$\% PIC = \frac{\# \text{ de documentos sistematizados}}{\# \text{ Total de documentos de SAC}} \times 100$$

- **Impacto en la documentación de la empresa: IDE**

$$\% IDE = \frac{\# \text{ de documentos a modificar}}{\# \text{ Total de documentos del SGC}} \times 100$$

- **Facilidad de la operación**

Encuesta:

PREGUNTA	RESPUESTA	
	SI	NO
¿La operatividad de la herramienta es sencilla?		
¿La presentación del software es agradable? (imágenes, letra...)		
¿Los informes generados son los requeridos?		
¿El manual de usuario es facilita el manejo del software?		

Si la respuesta a tres (3) de las preguntas es SI, se da como satisfactorio el resultado, y se considera que hay facilidad en la operación del software.

- **Capacidad de usuarios**

Capacidad ocupada: CO

$$\% CO = \frac{\# \text{ de usuarios actuales}}{\# \text{ Total de usuarios que tiene capacidad el sistema}} \times 100$$

14.3 APLICACIÓN DE INDICADORES

- **Porcentaje de Información centralizada: PIC**

$$\% PIC = \frac{18}{25} \times 100 = 72\%$$

El resultado refleja el alto impacto del software en el proceso de Servicio al Cliente, conociéndose así el grado de sistematización del proceso.

- **Impacto en la documentación de la empresa: IDE**

$$\% IDE = \frac{25}{206} \times 100 = 12.13\%$$

Dentro de los documentos del Sistema de Gestión Calidad no se encuentra definido el proceso de Reporte de Informes al Sistema Único de Información de Servicios Públicos – SUI – él que si se ve afectado con software ya que en gran medida soluciona el manejo de información para la consecución de dichos informes.

El impacto real se aprecia en el proceso de Servicio al Cliente, ya que los procesos de Facturación y Contabilidad ya estaban sistematizados.

- **Facilidad de la operación**

Cargo: Director de Servicio al Cliente

PREGUNTA	RESPUESTA	
	SI	NO

¿La operatividad de la herramienta es sencilla?	X	
¿La presentación del software es agradable? (imágenes, letra...)	X	
¿Los informes generados son los requeridos?	X	
¿El manual de usuario es facilita el manejo del software?	X	

Cargos: Profesional de Enlace

PREGUNTA	RESPUESTA	
	SI	NO
¿La operatividad de la herramienta es sencilla?	X	
¿La presentación del software es agradable? (imágenes, letra...)	X	
¿Los informes generados son los requeridos?		X
¿El manual de usuario es facilita el manejo del software?	X	

Sugerencia o Recomendación: Aun falta cumplir con algunos requisitos de informes y mejorar la presentación de los reportes generados por el sistema.

Cargo: Director de Energía

PREGUNTA	RESPUESTA	
	SI	NO
¿La operatividad de la herramienta es sencilla?	X	
¿La presentación del software es agradable? (imágenes, letra...)	X	
¿Los informes generados son los requeridos?		X
¿El manual de usuario es facilita el manejo del software?	X	

Sugerencia o Recomendación: Es necesario que se ajusten los informes y reportes generados por el sistema.

El resultado de la encuesta es satisfactorio ya que los principales usuarios del software, encuentran operativamente sencillo el uso del mismo, consideran agradable la interfaz y el manual de usuario les fue útil en la capacitación, queda por mejorar la generación de los informes.

- **Capacidad de usuarios:**

Capacidad ocupada: CO

$$\% CO = \frac{4.000}{250.000} \times 100 = 1.6\%$$

La capacidad de la base de datos es bastante grande, el porcentaje ocupado hasta ahora es muy poco.

CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIONES

Las conclusiones expresadas y recomendaciones planteadas, se basan en la experiencia a lo largo de la ejecución del proyecto realizado en la empresa RUITOQUE S.A. E.S.P., dejando con éstas plasmado un punto de vista argumentado en conceptos teóricos y prácticos.

CONCLUSIONES

Las conclusiones enlistadas a continuación están enmarcadas en el desarrollo metodológico empleado en la consecución de las diferentes etapas del proyecto y en los objetivos planteados.

- La herramienta informática desarrollada le permite a RUITOQUE S.A E.SP. parametrizar el proceso de Servicio al Cliente e integrarlo con los otros procesos llevados a cabo en la empresa, esto trae beneficios principalmente operativos mejorando la eficiencia del recurso humano junto con beneficios financieros en cuanto al ahorro de papelería e impresión.
- Esta herramienta informática le permite a la empresa afrontar el constante crecimiento de usuarios en los municipios aledaños al Área Metropolitana de Bucaramanga ya que facilita el manejo, síntesis y consolidación de la información
- Es importante resaltar que en las empresas de servicios públicos como RUITOQUE S.A. E.P.S la fase de evaluación de procesos debe estar precedida de entrevistas en las cuales sean identificables las variables y criterios claves para la elaboración de los flujogramas, insumo básico para el diseño y desarrollo de herramientas informáticas.

- Previo a la construcción de la herramienta informática se diseñó un formato único para el manejo de ordenes peticiones y reclamaciones que facilitó el control de la información que venía siendo manejada en 7 formatos individuales. Cabe resaltar que éste es el insumo básico de la herramienta diseñada y puesta en marcha.
- La lectura previa del manual de usuario de la herramienta informática facilitó el proceso de capacitación en el uso y manejo del software debido a que las personas tenían un conocimiento preliminar de la interfaz.
- La dirección de RUITOQUE S.A. E.S.P. siempre estuvo dispuesta a realizar las inversiones financieras necesarias para la ejecución del proyecto, además de tener siempre una actitud receptiva frente a las propuestas sugeridas.

RECOMENDACIONES

- Es necesario realizar periódicamente la revisión de las caracterizaciones en lapsos de tiempo que no superen 4 mes, debido a los constantes cambios en los procesos internos y los que se producen en su entorno próximo (sectorial) de tipo normativo y de requisitos del cliente.
- Para que la herramienta informática cumpla con las expectativas del usuario interno es necesario que exista comunicación entre él y el programador, por esto es necesario realizar reuniones frecuentes que facilite el seguimiento y control sobre el mismo.
- Para las empresas de servicios públicos como RUITOQUE S.A. E.S.P. es pertinente realizar los flujogramas teniendo en cuenta la normatividad y que sean congruentes con la interfaz de la herramienta desarrollada, esto garantiza la eficiencia operativa de los procesos y la medición de los parámetros preestablecidos en la herramienta.

- El manual de usuario debe responder a los constantes cambios en los procesos internos, mediante revisiones periódicas, esto garantiza su funcionalidad y operatividad.
- El diseño y la documentación del proceso debe responder a los requerimientos de los usuarios internos, sin embargo debe contar con el aval del cliente externo puesto que estas herramientas deben convertirse en unos mejoradores de procesos y no en ineficiencias operativas
- Es importante analizar periódicamente los indicadores que miden la eficiencia del software, de esta manera se controla y se pueden hacer mejoras para tener una herramienta informática cada vez mas efectiva.

BIBLIOGRAFÍA

DUBRIN, Andrew J. Fundamentos de Administración, 5ta Edición. Thomson Editores, 2000.

AMAYA AMAYA, Jairo. Planeación & Estrategia, Universidad Santo Tomás, Primera Edición, 2005.

BELTRÁN JARAMILLO, Jesús Mauricio, Indicadores de Gestión, 2ª Edición, 3R Editores.

HITT, IRELAND, HOSKISSIN. Administración Estratégica, Competitividad y Conceptos, Thomson Editores, Tercera Edición, 1999.

HODSON, William K. Maynard: Manual del Ingeniero Industrial. México: Mc Graw Hill. 4ª Edición, 1991.

LOCK, SMITH. Como Gerenciar la Calidad Total, Fondo Editorial Legis, primera Edición, p.166

ORTÍZ, Néstor Raúl. Análisis y Mejoramiento de los Procesos de la Empresa. Escuela de Estudios Industriales y Empresariales. Universidad Industrial de Santander.

Hoyos Torres, W, UN LIBRO DE CALIDAD, Bucaramanga – Colombia: Editorial y Publicaciones UIS, Agosto de 2006, p 79 – 83.

RUITOQUE S.A E.S.P, Manual de Calidad, Bucaramanga, Versión 05, Mayo 2009.

RESEÑA HISTÓRICA [En Línea], Bucaramanga- Colombia, RUITOQUE S.A. E.S.P [Citado Marzo 15 de 2010] Tomado de <http://www.ruitoqueesp.com/portal/index.php?option=com_content&task=view&id=5&Itemid=37>

INFRAESTRUCTURA [En Línea], Bucaramanga- Colombia, RUITOQUE S.A. E.S.P [Citado Marzo 15 de 2010] Tomado de <http://www.ruitoqueesp.com/portal/index.php?option=com_content&task=view&id=12&Itemid=39>

MISIÓN [En Línea], Bucaramanga- Colombia, RUITOQUE S.A. E.S.P [Citado Marzo 15 de 2010] Tomado de <http://www.ruitoqueesp.com/portal/index.php?option=com_content&task=view&id=13&Itemid=40>

VISIÓN [En Línea], Bucaramanga- Colombia, RUITOQUE S.A. E.S.P [Citado Marzo 15 de 2010] Tomado de <http://www.ruitoqueesp.com/portal/index.php?option=com_content&task=view&id=17&Itemid=41>

POLÍTICA DE CALIDAD [En Línea], Bucaramanga- Colombia, RUITOQUE S.A. E.S.P [Citado Marzo 15 de 2010] Tomado de <http://www.ruitoqueesp.com/portal/index.php?option=com_content&task=view&id=18&Itemid=42>

OBJETIVO DE CALIDAD [En Línea], Bucaramanga- Colombia, RUITOQUE S.A. E.S.P [Citado Marzo 15 de 2010] Tomado de <http://www.ruitoqueesp.com/portal/index.php?option=com_content&task=view&id=19&Itemid=43>

SERVICIOS DE LA EMPRESA [En Línea], Bucaramanga- Colombia, RUITOQUE S.A. E.S.P [Citado Marzo 15 de 2010] Tomado de <http://www.ruitoqueesp.com/portal/index.php?option=com_content&task=view&id=20&Itemid=44>

CERTIFICACIONES [En Línea], Bucaramanga- Colombia, RUITOQUE S.A. E.S.P [Citado Marzo 15 de 2010] Tomado de

<http://www.ruitoqueesp.com/portal/index.php?option=com_content&task=view&id=36&Itemid=46>


INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACION DE LOS MANUALES DE PROCEDIMIENTOS Y FUNCIONES. [En línea]. Bogotá, D.C.: Universidad Nacional [Citado Abril 1 de 2010]

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS [En Línea] Venezuela, Universidad Centroccidental Lizandro Alvarado [Citado Abril 2 de 2010] Tomado de <www.ucla.edu.ve/.../Sistemas%20Administrativos%20y%20Contables.doc>

Disponible en Internet:
<<http://www.mitecnologico.com/Main/DefinicionConceptoDeNormalizacion>>

Anexo 1. Listado Maestro de Documentos Externos

Listado Maestro de Documentos Externos

		FORMATO LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS EXTERNOS						Código: DOC – FO - 07	
								Versión: 02	
								Página: 1 de 1	
La normatividad se encuentra en Internet, en la página Web de las Entidades que las expiden.									
DOCUMENTO	FECHA DE EXPED	EXPEDIDA POR	SERVICIO PARA EL QUE APLICA	TEMA	OBSERVACIONES	RESPONSABLE	ESTADO	UBICACIÓN	
LEY 100	1993	Congreso Colombiano	Personal	Crea el sistema de seguridad social integral y dicta otras disposiciones	www.colombia.com/actualidad/imagenes/2008/leyes/ley100.pdf	Jefe de Recursos Humanos	Web	Medio Magnético	
LEY 142	Jun-94	Congreso Colombiano	Todos	Servicios Públicos: aplica a los servicios domiciliarios de aseo, acueducto, alcantarillado, energía eléctrica, distribución de gas, telefonía fija pública básica conmutada y la telefonía local móvil en el sector rural	Modificada parcialmente por la ley 286 de 1996	Miembro comité de calidad	Libro	Sito de trabajo miembros del comité de calidad	
Ley 143	1994	Congreso Colombiano	Energía	Ley Eléctrica: régimen para la generación, interconexión, transmisión, distribución y comercialización de electricidad en el territorio nacional	www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley/1994/ley_0143_1994.html	General	Libro	Oficinas RUITOQUE ESP	
Ley 188	Jun-95	Congreso Colombiano	Energía	Servicio público de energía eléctrica/Subsidios/Recursos	www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley/1995/ley_0188_1995.html	General	Web	Oficinas RUITOQUE ESP	
Ley 0286	Jul-96	Congreso Colombiano	Todos	Servicios públicos.	modifica parcialmente las leyes 142 y 143/94	General	Web	Oficinas RUITOQUE ESP	
Ley 373	Jun-97	Congreso Colombiano	Acueducto	Programa para el Uso Eficiente de Agua Potable	corponarino.gov.co/expedientes/juridica/1997ley373.pdf	Director Acueducto	Web	Oficinas RUITOQUE ESP	



FORMATO
LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS EXTERNOS

Código: DOC – FO - 07

Versión: 02

Página: 1 de 1

La normatividad se encuentra en Internet, en la página Web de las Entidades que las expiden.

DOCUMENTO	FECHA DE EXPED	EXPEDIDA POR	SERVICIO PARA EL QUE APLICA	TEMA	OBSERVACIONES	RESPONSABLE	ESTADO	UBICACIÓN
Ley 388	Jul-97	Congreso Colombiano	Todos		modifica la Ley 9ª/89, y Ley 3ª/91, se dictan otras disposiciones	General		Oficinas RUITOQUE ESP
Ley 632	Dic-00	Congreso Colombiano	Todos	Servicios públicos.	Modifica parcialmente las Leyes 142, 143 de 1994, 223 de 1995 y 286 de 1996	General		Oficinas RUITOQUE ESP
Ley 689	Ago-01	Congreso Colombiano	Todos	Servicios públicos.	Modifica parcialmente la Ley 142/94.	General		Oficinas RUITOQUE ESP
Ley 855	Dic-03	Congreso Colombiano	Energía	definen las Zonas No Interconectadas	http://domino.creg.gov.co/Publicac.nsf/64a21cd6f047c79905256f5e0058884b/5f5e5ad020da0deb05256f110057d0b6?OpenDocument	Director Energía	Web	Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 001	Oct-93	CREG	Energía	Tarifas	Por la cual se aclara la Resolución 070 del 31 de mayo de 1993 de la Junta Nacional de Tarifas.	Director Energía		Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 003	Nov-93	CREG	Energía	Sistema de facturación para el sector rural	http://domino.creg.gov.co/Publicac.nsf/1c09d18d2d5ffb5b05256eee00709c02/67da3dc9f6052f99002565d1005764d4/\$FILE/C003-93.pdf	General	Web	Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 004	Nov-93	CREG	Energía	Adiciona el artículo 1o. de la Resolución No. 067 del 30 de abril/93, expedida por la Junta Nacional de Tarifas de Servicios Públicos	www.superservicios.gov.co/basedoc/resoluciones.shtml?x=56722	Director Energía	Web	Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 005	Nov-93	CREG	Energía	Establece el procedimiento para determinar los consumos de	www.creg.gov.co/html/i_portals/index.php?p_origin=internal&p_name	Director Energía	Web	Oficinas RUITOQUE



**FORMATO
LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS EXTERNOS**

Código: DOC – FO - 07

Versión: 02

Página: 1 de 1

La normatividad se encuentra en Internet, en la página Web de las Entidades que las expiden.

DOCUMENTO	FECHA DE EXPED	EXPEDIDA POR	SERVICIO PARA EL QUE APLICA	TEMA	OBSERVACIONES	RESPONSABLE	ESTADO	UBICACIÓN
				demanda máxima para las ventas en bloque de potencia	=content&p_id=MI-182&p_options=			ESP
Resolución 006	Dic-03	CREG	Energía	Establece las tarifas para las ventas de energía y potencia de Interconexión Eléctrica S.A.-ISA y Central Hidroeléctrica de Betania - CHB- a las Electricadoras Tolima, Huila, Meta, Boyacá, Caquetá, Santander, Chocó, Empresa de Energía del Arauca, Central Hidroeléctrica de Caldas, Empresa de Energía del Quindío, Empresas Públicas de Pereira, Compañía de Energía y Gas de Cundinamarca, Central Eléctrica del Cauca, Centrales Eléctricas de Nariño y Centrales Eléctricas de Norte de Santander.	http://www.creg.gov.co/html/i_portals/index.php?p_origin=internal&p_name=content&p_id=MI-182&p_options=	Director Energía	Web	Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 009	Dic-03	CREG	Energía	Tarifas	adiciona el artículo 1o. de la Resolución No.028 del 8 de abril/91, expedida por la Junta Nacional de Tarifas de Servicios Públicos.	Director Energía		Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 010	Dic-03	CREG	Energía	Establece las condiciones de suministro de energía y potencia a grandes consumidores de los sectores industrial y comercial.		Director Energía	Web	Oficinas RUITOQUE ESP



FORMATO
LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS EXTERNOS

Código: DOC – FO - 07

Versión: 02

Página: 1 de 1

La normatividad se encuentra en Internet, en la página Web de las Entidades que las expiden.

DOCUMENTO	FECHA DE EXPED	EXPEDIDA POR	SERVICIO PARA EL QUE APLICA	TEMA	OBSERVACIONES	RESPONSABLE	ESTADO	UBICACIÓN
Resolución 011	Dic-03	CREG	Energía	Tarifas	Deroga el art. 7 de la resolución 030 del 21 de abril/87 de la Junta Nacional de Tarifas de Servicios Públicos.	Director Energía		Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 012	Dic-03	CREG	Energía	Modifica el sistema tarifario para las empresas privadas y mixtas que prestan el servicio de acueducto	www.creg.gov.co/html/i_portals/index.php?p_origin=internal&p_name=content&p_id=MI-75&p_options=	Director Energía	Web	Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 013	Dic-03	CREG	Energía	Establece la tasa de actualización para las tarifas no residenciales del servicio de energía eléctrica.	www.creg.gov.co/html/i_portals/index.php?p_origin=internal&p_name=content&p_id=MI-75&p_options=	Director Energía	Web	Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 014	Dic-03	CREG	Energía	Establece la tasa de actualización para las tarifas residenciales del servicio de energía eléctrica.	www.creg.gov.co/html/i_portals/index.php?p_origin=internal&p_name=content&p_id=MI-75&p_options=	Director Energía	Web	Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 016	Dic-03	CREG	Energía	Determina el Índice de Costos del Sector Eléctrico -ICSE- para 1994.	http://www.creg.gov.co/html/i_portals/index.php?p_origin=internal&p_name=content&p_id=MI-75&p_options=	Director Energía	Web	Oficinas RUITOQUE ESP
Decreto Ley 1295/94	94	Ministerio de Gobierno de Colombia	Recursos Humanos	Organización y administración del sistema general de riesgos profesionales	http://www.google.com.co/#hl=es&q=Decreto+Ley+1295%2F94+&meta=cr%3DcountryCO&aq=f&oq=Decreto+Ley+1295%2F94+&fp=8209945455c97ac4	Jefe de Recursos Humanos	Medio Magnético	Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 02	94	CRA	Aseo	normas para la prestación del servicio de aseo	derogada por la resolución CRA 151 de 2001 excepto los art. 2 y 3	Director Servicio Aseo		Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 08	Sep-94	CRA	A-A-A	establece los plazos para la entrega	derogada por la resolución CRA	Director AAA		Oficinas



FORMATO
LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS EXTERNOS

Código: DOC – FO - 07

Versión: 02

Página: 1 de 1

La normatividad se encuentra en Internet, en la página Web de las Entidades que las expiden.

DOCUMENTO	FECHA DE EXPED	EXPEDIDA POR	SERVICIO PARA EL QUE APLICA	TEMA	OBSERVACIONES	RESPONSABLE	ESTADO	UBICACIÓN
				de las facturas de servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado y otras disposiciones	151 de 2001 excepto el artículo 5			RUITOQUE ESP
Resolución 001	Nov-94	CREG	Energía	reglamenta el transporte de energía eléctrica por el Sistema de Transmisión Nacional y Regula la liquidación y administración de las cuentas originadas por los cargos de uso del sistema	Modificada parcialmente la resolución 012/95 expedida por la Comisión de Regulación de Energía y Gas. Modificada por la Resolución CREG 218/97. Modificada por la resolución 082/99	Director Energía		Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 002	Nov-94	CREG	Energía	Regula el acceso y uso de los sistemas de transmisión de energía eléctrica, establece la metodología y el régimen de cargos por conexión y uso de los sistemas de transmisión, se define el procedimiento para su pago, precisa el alcance de la resolución 010/93 expedida por la Comisión de Regulación Energética y se dictan otras disposiciones.	Modifica parcialmente por la Resolución CREG-037 de 1995 Modificada por la resolución 082/99	Director Energía		Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 003	Nov-94	CREG	Energía	Reglamenta el transporte de energía eléctrica por los Sistemas de Transmisión Regional y Distribución Local.	http://www.creg.gov.co/html/i_porta/ls/index.php?p_origin=internal&p_n_ame=content&p_id=MI-75&p_options=	Director Energía	Web	Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 004	Nov-94	CREG	Energía	Regula el acceso y uso de los sistemas de distribución de energía	http://www.creg.gov.co/html/i_porta/ls/index.php?p_origin=internal&p_n	Director Energía	Web	Oficinas RUITOQUE



FORMATO
LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS EXTERNOS

Código: DOC – FO - 07

Versión: 02

Página: 1 de 1

La normatividad se encuentra en Internet, en la página Web de las Entidades que las expiden.

DOCUMENTO	FECHA DE EXPED	EXPEDIDA POR	SERVICIO PARA EL QUE APLICA	TEMA	OBSERVACIONES	RESPONSABLE	ESTADO	UBICACIÓN
				eléctrica, establece la metodología y el régimen de cargos por conexión y uso de los sistemas de distribución, define el procedimiento para su pago, precisa el alcance de la resolución 010/93 expedida por la Comisión de Regulación Energética.	ame=content&p_id=MI-75&p_options=			ESP
Resolución 008	Nov-94	CREG	Energía	modifica el artículo 1 de la Resolución No. 009 de 1994 expedida por la Comisión de Regulación Energética	www.creg.gov.co/html/i_portals/index.php?p_origin=internal&p_name=content&p_id=MI-75&p_options=	Director Energía	Web	Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 009	Nov-94	CREG	Energía	Dicta disposiciones sobre contratos de energía eléctrica durante el período de transición hacia un mercado libre y modifica parcialmente el Acuerdo Reglamentario para el Planeamiento de la Operación del Sistema Interconectado Nacional.	El artículo 5o de esta resolución es modificado con la resolución CREG 011 del 95	Director Energía		Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 061	Nov-94	CREG	Energía	Aplaza la vigencia de la aplicación de los cargos establecidos en las resoluciones 002 y 004/94 expedidas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas para el mercado no-regulado.	http://www.creg.gov.co/html/i_portals/index.php?p_origin=internal&p_name=content&p_id=MI-75&p_options=	Director Energía	Web	Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 060	Dic-94	CREG	Energía	Aprueba los cargos por uso de los sistemas de distribución y se dictan otras disposiciones.	www.creg.gov.co/html/i_portals/index.php?p_origin=internal&p_name=content&p_id=MI-75&p_options=	Director Energía	Web	Oficinas RUITOQUE ESP



FORMATO
LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS EXTERNOS

Código: DOC – FO - 07

Versión: 02

Página: 1 de 1

La normatividad se encuentra en Internet, en la página Web de las Entidades que las expiden.

DOCUMENTO	FECHA DE EXPED	EXPEDIDA POR	SERVICIO PARA EL QUE APLICA	TEMA	OBSERVACIONES	RESPONSABLE	ESTADO	UBICACIÓN
Resolución 059	Dic-94	CREG	Energía	Aprueba los cargos máximos por uso del sistema de transmisión nacional	www.creg.gov.co/html/i_portals/index.php?p_origin=internal&p_name=content&p_id=MI-75&p_options=	Director Energía	Web	Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 058	Dic-94	CREG	Energía	Precisa el alcance de la resolución No. 070 expedida por la Junta Nacional de Tarifas, y se dictan otras disposiciones.	se aclaran los artículos 1o, 2o y 4o.de esta resolución en la resolución CREG 001/95	Director Energía		Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 053	Dic-04	CREG	Energía	Dicta disposiciones para el funcionamiento del mercado mayorista de energía durante el período de transición hacia un mercado libre y modifica parcialmente el Acuerdo Reglamentario para el Planeamiento de la Operación del Sistema Interconectado Nacional.	Derogada parcialmente por la resolución CREG 116/96 Art. 12	Director Energía		Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 09	Sep-95	CRA	Alcantarillado	Establece criterios y Adopta la metodología con arreglo a los cuales las empresas de servicios públicos domiciliarios de alcantarillado deben determinar las tarifas de prestación del servicio	Derogada por la resolución CRA 151/01 excepto los Art. 3 y 23	Director A-A-A		Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 12	1995	CRA	Acueducto, Alcantarillado y Aseo	Establece criterios, indicadores, características y modelos para la evaluación de la gestión y resultados de entidades que prestan servicios públicos domiciliarios de acueducto,	http://www.cra.gov.co/portal/www/section-99.jsp#256	Director A-A-A	Web	Oficinas RUITOQUE ESP



FORMATO
LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS EXTERNOS

Código: DOC – FO - 07

Versión: 02

Página: 1 de 1

La normatividad se encuentra en Internet, en la página Web de las Entidades que las expiden.

DOCUMENTO	FECHA DE EXPED	EXPEDIDA POR	SERVICIO PARA EL QUE APLICA	TEMA	OBSERVACIONES	RESPONSABLE	ESTADO	UBICACIÓN
				alcantarillado y aseo				
Resolución 14	1995	CRA	Acueducto, Alcantarillado y Aseo	Establece los factores máximos de sobreprecio en las tarifas, como aporte para ayudar a cubrir el valor del consumo básico de los usuarios de estratos bajos	derogada por la resolución CRA 151 de 2001 excepto el artículo 6	Director A-A-A		Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 20	1995	CRA	Acueducto y alcantarillado		derogada por la resolución CRA 151/01 excepto el Art. 1	Director A-A-A		Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 001	1995	CREG	Energía		Aclara los art. 1, 2 y 4. de la res. No. 058/94 expedida por la Comisión de Regulación de Energía y Gas. Modificada por la resolución 052/95 expedida por la Comisión de Regulación de Energía y Gas	Director Energía		Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 002	Ene-95	CREG	Energía	Establece la tasa de actualización de las tarifas de conexión al servicio residencial y no residencial y valor de otros cobros autorizados por medio de resoluciones tarifarias.	www.creg.gov.co/html/i_portals/index.php?p_origin=internal&p_name=content&p_id=MI-75&p_options=	Director Energía	Web	Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 009	Mar-95	CREG	Energía	Fija la tarifa de venta en bloque de energía eléctrica para efectos de la liquidación de la transferencia establecida en el art. 45o. de la Ley 99/93.	http://www.creg.gov.co/html/i_portals/index.php?p_origin=internal&p_name=content&p_id=MI-75&p_options=	Director Energía	Web	Oficinas RUITOQUE ESP



FORMATO
LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS EXTERNOS

Código: DOC – FO - 07

Versión: 02

Página: 1 de 1

La normatividad se encuentra en Internet, en la página Web de las Entidades que las expiden.

DOCUMENTO	FECHA DE EXPED	EXPEDIDA POR	SERVICIO PARA EL QUE APLICA	TEMA	OBSERVACIONES	RESPONSABLE	ESTADO	UBICACIÓN
Resolución 010	Mar-95	CREG	Energía	Adiciona la resolución No. 121 de 1992 expedida por la Junta Nacional de Tarifas.	www.creg.gov.co/html/i_portals/index.php?p_origin=internal&p_name=content&p_id=MI-75&p_options=	Director Energía	Web	Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 011	Mar-95	CREG	Energía		Modifica el art. 5o de la resolución No. 009/94 expedida por la Comisión de Regulación de Energía y Gas y dicta otras disposiciones.	Director Energía		Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 012	Mar-95	CREG	Energía	Aprueba el Reglamento para la Liquidación y Administración de Cuentas por Uso del Sistema de Transmisión Nacional.	Modifica parcialmente la resolución 001/94 expedida por la Comisión de Regulación de Energía y Gas. Modificada por la res. 082/99	Director Energía		Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 016	Jun-95	CREG	Energía	Aplaza la iniciación del mercado mayorista de electricidad y establece nuevos plazos para registrar los contratos de energía eléctrica ante el Administrador del Sistema de Intercambios Comerciales	se aclara alcance con la resolución CREG 132/96	Director Energía		Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 037	Dic-95	CREG	Energía	modifica parcialmente la Resolución CREG-002 de 1994	www.creg.gov.co/html/i_portals/index.php?p_origin=internal&p_name=content&p_id=MI-75&p_options=	Director Energía	Web	Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 043	Oct-95	CREG	Energía	Regula el suministro y el cobro que efectúen las empresas de Servicios Públicos Domiciliarios a municipios por el servicio de energía eléctrica que se destine para alumbrado	Complementada con la Resolución CREG 076/97	Director Energía		Oficinas RUITOQUE ESP



FORMATO
LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS EXTERNOS

Código: DOC – FO - 07

Versión: 02

Página: 1 de 1

La normatividad se encuentra en Internet, en la página Web de las Entidades que las expiden.

DOCUMENTO	FECHA DE EXPED	EXPEDIDA POR	SERVICIO PARA EL QUE APLICA	TEMA	OBSERVACIONES	RESPONSABLE	ESTADO	UBICACIÓN
				público				
Resolución 048	Nov-95	CREG	Energía	establece la metodología y los cargos por uso del sistema de transporte del Centro	www.creg.gov.co/html/i_portals/index.php?p_origin=internal&p_name=content&p_id=MI-75&p_options=	Director Energía	Web	Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 052	Nov-95	CREG	Energía	Precisa el alcance de la resolución No. 070 expedida por la Junta Nacional de Tarifas.	Modifica la Resolución No. 01/95 expedida por la Comisión de Regulación de Energía y Gas	Director Energía		Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 060	Nov-95	CREG	Energía	Por la cual se fija la Tarifa de Venta en Bloque de Energía Eléctrica para efectos de la liquidación de las transferencias establecidas en el art. 45o. de la Ley 99/93.	www.creg.gov.co/html/i_portals/index.php?p_origin=internal&p_name=content&p_id=MI-75&p_options=	Director Energía	Web	Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 064	Dic-95	CREG	Energía	Actualiza el Cargo de Respaldo aplicable durante 1996, de acuerdo con la Resolución CREG-053/94	www.creg.gov.co/html/i_portals/index.php?p_origin=internal&p_name=content&p_id=MI-75&p_options=	Director Energía	Web	Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 066	Dic-95	CREG	Energía	Actualiza los cargos por uso de los sistemas de transmisión de energía eléctrica, aplicables a los generadores y comercializadores durante el año 96, se actualizan los porcentajes de distribución entre empresas de los ingresos correspondientes, se modifica el procedimiento para su liquidación y se dictan otras disposiciones.	http://www.creg.gov.co/html/i_portals/index.php?p_origin=internal&p_name=content&p_id=MI-75&p_options=	Director Energía	Web	Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución	Dic-95	CREG	Energía	Por la cual se adoptan decisiones en	Modifica el art. 6 con la resolución	Director Energía	Web	Oficinas



FORMATO
LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS EXTERNOS

Código: DOC – FO - 07

Versión: 02

Página: 1 de 1

La normatividad se encuentra en Internet, en la página Web de las Entidades que las expiden.

DOCUMENTO	FECHA DE EXPED	EXPEDIDA POR	SERVICIO PARA EL QUE APLICA	TEMA	OBSERVACIONES	RESPONSABLE	ESTADO	UBICACIÓN
080				materia de tarifas de energía eléctrica y otras disposiciones de transición	003/96 expedida por la Comisión de Regulación de Energía y Gas. Modificada y complementada con la resolución CREG 009/96			RUITOQUE ESP
NTC 531	1995	ICONTEC	Acueducto	Productos químicos para uso industrial. Sulfato de aluminio	ARCHIVO OFICINAS	Director AAA	FISICO	Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 08	Feb-96	CRA	Acueducto y alcantarillado	Precisa el alcance del artículo 3o. de las resoluciones 08 y 09 de 1994	derogada por la resolución CRA 151/01 excepto el Art. 1	Director A-A-A - Facturación		Oficinas RUITOQUE ESP
Decreto 605	1996	Ministerio De Desarrollo Económico	Aseo	Reglamenta la ley 142/94 en relación con la prestación del servicio público domiciliario de aseo.	http://www.cra.gov.co/portal/www/section-99.jsp#61	Director AAA	Impreso	Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 15	May-96	CRA	Acueducto y alcantarillado	Establece los criterios y adopta la metodología con arreglo a los cuales las empresas de servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado con menos de ocho mil usuarios deben determinar las tarifas de prestación del servicio	derogada por la resolución CRA 151 de 2001 excepto el artículo 3	Facturación y tarifas		Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 18	Jul-96	CRA	Acueducto y alcantarillado	Establece los criterios para la aprobación de los Planes de Gestión y Resultados de las entidades prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo	http://www.cra.gov.co/portal/www/section-99.jsp#61	Facturación y tarifas		Oficinas RUITOQUE ESP



FORMATO
LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS EXTERNOS

Código: DOC – FO - 07

Versión: 02

Página: 1 de 1

La normatividad se encuentra en Internet, en la página Web de las Entidades que las expiden.

DOCUMENTO	FECHA DE EXPED	EXPEDIDA POR	SERVICIO PARA EL QUE APLICA	TEMA	OBSERVACIONES	RESPONSABLE	ESTADO	UBICACIÓN
Resolución 19	Jul-96	CRA	Aseo	Establece los criterios y adopta la metodología con arreglo a los cuales las entidades prestadoras del servicio público domiciliario de aseo con menos de ocho mil usuarios deben determinar las tarifas de prestación del servicio ordinario	derogada por la resolución CRA 151 de 2001 excepto el artículo 2	Facturación y tarifas		Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 001	Ene-96	CREG	Energía	Fija las reglas previas a la entrada en vigencia de un cargo por capacidad en el mercado mayorista de energía eléctrica.	www.creg.gov.co/html/i_portals/index.php?p_origin=internal&p_name=content&p_id=MI-182&p_options=	Director Energía	Web	Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 003	Ene-96	CREG	Energía	Modifica el art. 6o. de la Resolución 080/95 expedida por la Comisión de Regulación de Energía y Gas	www.creg.gov.co/html/i_portals/index.php?p_origin=internal&p_name=content&p_id=MI-182&p_options=	Director Energía	Web	Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 004	Ene-96	CREG	Energía	Crea opciones tarifarias a los usuarios no residenciales del Nivel de Tensión I, independientemente de su capacidad instalada.	http://www.creg.gov.co/html/i_portals/index.php?p_origin=internal&p_name=content&p_id=MI-182&p_options=	Director Energía	Web	Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 005	Ene-96	CREG	Energía	Define los criterios, características, indicadores y modelos de carácter obligatorio que permiten evaluar la gestión y resultados de las empresas de servicios públicos.	Modificada por la resolución CREG019/96	Director Energía		Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 009	Ene-96	CREG	Energía	Modifica y complementa la resolución CREG080/95 y se adoptan decisiones en materia de tarifas de energía	www.creg.gov.co/html/i_portals/index.php?p_origin=internal&p_name=content&p_id=MI-182&p_options=	Director Energía	Web	Oficinas RUITOQUE ESP



FORMATO
LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS EXTERNOS

Código: DOC – FO - 07

Versión: 02

Página: 1 de 1

La normatividad se encuentra en Internet, en la página Web de las Entidades que las expiden.

DOCUMENTO	FECHA DE EXPED	EXPEDIDA POR	SERVICIO PARA EL QUE APLICA	TEMA	OBSERVACIONES	RESPONSABLE	ESTADO	UBICACIÓN
				eléctrica.				
Resolución 010	Ene-96	CREG	Energía	Aprueban tarifas de venta de energía para empresas o municipios comercializadores de energía y zonas francas, que atienden una demanda máxima inferior a 1000 kW.	http://www.creg.gov.co/html/i_portals/index.php?p_origin=internal&p_name=content&p_id=MI-182&p_options=	Director Energía	Web	Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 013	Feb-96	CREG	Energía	Señala las condiciones y oportunidad para que las empresas prestadoras de servicios de electricidad y gas demuestren que han hecho provisiones financieras indispensables para atender obligaciones pensionales	http://www.creg.gov.co/html/i_portals/index.php?p_origin=internal&p_name=content&p_id=MI-182&p_options=	Director Energía	Web	Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 018	Feb-96	CREG	Energía	Dicta normas sobre cargos por el uso de la red de transmisión regional y distribución local.	www.creg.gov.co/html/i_portals/index.php?p_origin=internal&p_name=content&p_id=MI-182&p_options=	Director Energía	Web	Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 019	Feb-96	CREG	Energía	modifica la Resolución CREG-005/96	www.creg.gov.co/html/i_portals/index.php?p_origin=internal&p_name=content&p_id=MI-182&p_options=	Director Energía	Impreso	Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 020	Feb-96	CREG	Energía	Dicta normas con el fin de promover la libre competencia en las compras de energía eléctrica en el mercado mayorista.	Modificada por la resolución CREG0021/96	Director Energía		Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución	Feb-96	CREG	Energía	modifica la Resolución CREG-020 del	www.creg.gov.co/html/i_portals/index.php?p_origin=internal&p_name=content&p_id=MI-182&p_options=	Director Energía	Web	Oficinas



FORMATO
LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS EXTERNOS

Código: DOC – FO - 07

Versión: 02

Página: 1 de 1

La normatividad se encuentra en Internet, en la página Web de las Entidades que las expiden.

DOCUMENTO	FECHA DE EXPED	EXPEDIDA POR	SERVICIO PARA EL QUE APLICA	TEMA	OBSERVACIONES	RESPONSABLE	ESTADO	UBICACIÓN
021				27 de febrero de 1996	ex.php?p_origin=internal&p_name=content&p_id=MI-182&p_options=			RUITOQUE ESP
Resolución 038	May-96	CREG	Energía	Establece las bases para el estudio de viabilidad empresarial que deben realizar las empresas de servicios públicos de energía eléctrica.	www.creg.gov.co/html/i_portals/ind ex.php?p_origin=internal&p_name=content&p_id=MI-182&p_options=	Director Energía	Web	Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 041	May-96	CREG	Energía	Establece un plazo máximo para el reporte de modificaciones, en la información correspondiente a las mediciones que se efectúen en las fronteras comerciales del mercado mayorista.	www.creg.gov.co/html/i_portals/ind ex.php?p_origin=internal&p_name=content&p_id=MI-182&p_options=	Director Energía	Web	Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 043	Jun-96	CREG	Energía	Por la cual se dictan normas sobre alumbrado público.	Complementada con la Resolución CREG 076/97	Director Energía		Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 046	Jun-96	CREG	Energía	dictan normas sobre Zonas Francas como usuarios del servicio de electricidad	www.creg.gov.co/html/i_portals/ind ex.php?p_origin=internal&p_name=content&p_id=MI-182&p_options=	Director Energía	Web	Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 048	Jun-96	CREG	Energía	Complementa las normas sobre cargos mínimos por disponibilidad del consumo para usuarios no residenciales.	http://www.creg.gov.co/html/i_porta ls/index.php?p_origin=internal&p_n ame=content&p_id=MI-182&p_options=	Director Energía	Web	Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 053	Jul-96	CREG	Energía	Amplía el plazo para presentar el estudio de viabilidad empresarial de las empresas de servicios públicos de energía eléctrica y de distribución de	http://www.creg.gov.co/html/i_porta ls/index.php?p_origin=internal&p_n ame=content&p_id=MI-182&p_options=	Director Energía	Web	Oficinas RUITOQUE ESP



FORMATO
LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS EXTERNOS

Código: DOC – FO - 07

Versión: 02

Página: 1 de 1

La normatividad se encuentra en Internet, en la página Web de las Entidades que las expiden.

DOCUMENTO	FECHA DE EXPED	EXPEDIDA POR	SERVICIO PARA EL QUE APLICA	TEMA	OBSERVACIONES	RESPONSABLE	ESTADO	UBICACIÓN
				gas combustible por red de ductos.				
Resolución 060	Jul-96	CREG	Energía	establece de manera transitoria, un régimen tarifario aplicable a los consumos de los usuarios regulados de la comercializadora Ruitoque E.S.P.	http://www.creg.gov.co/html/i_portals/index.php?p_origin=internal&p_name=content&p_id=MI-182&p_options=	Director Energía	Web	Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 064	Ago-96	CREG	Energía	Dicta normas sobre la inscripción de contratos ante el Administrador del Sistema de Intercambios Comerciales.	La resolución CREG 064/96 modifica el artículo 1o	Director Energía		Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 071	Ago-96	CREG	Energía	establece normas generales en relación con la remuneración a propietarios de activos eléctricos de los Sistemas de Transmisión Regional (STR) y Sistemas de Distribución Local (SDL)	http://www.creg.gov.co/html/i_portals/index.php?p_origin=internal&p_name=content&p_id=MI-182&p_options=	Director Energía	Web	Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 081	Sep-96	CREG	Energía	determina las circunstancias excepcionales a que se refiere el parágrafo 2o, del Art. 9o. del Decreto 1538/96	derogada por la resolución CREG 136/96	Director Energía		Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 083	Oct-96	CREG	Energía	dicta reglas sobre la participación en las actividades de generación, distribución y comercialización de electricidad y se fijan límites a la participación accionaria entre empresas con actividades	derogada por la resolución CREG 128/96	Director Energía		Oficinas RUITOQUE ESP



FORMATO
LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS EXTERNOS

Código: DOC – FO - 07

Versión: 02

Página: 1 de 1

La normatividad se encuentra en Internet, en la página Web de las Entidades que las expiden.

DOCUMENTO	FECHA DE EXPED	EXPEDIDA POR	SERVICIO PARA EL QUE APLICA	TEMA	OBSERVACIONES	RESPONSABLE	ESTADO	UBICACIÓN
				complementarias				
Resolución 086	Oct-96	CREG	Energía	Reglamenta la actividad de generación con plantas menores de 20 MW que se encuentra conectado al Sistema Interconectado Nacional (SIN).	http://www.creg.gov.co/html/i_portals/index.php?p_origin=internal&p_name=content&p_id=MI-182&p_options=	Director Energía	Web	Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 090	Oct-96	CREG	Energía	modifica el Art. 10. de la Resolución CREG-064 del 13 de agosto de 1996	se aclara alcance con la resolución CREG 132/96	Director Energía		Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 094	Oct-96	CREG	Energía	Desarrolla los Artículos 23 y 28 de la Ley 142 de 1994.	http://www.creg.gov.co/html/i_portals/index.php?p_origin=internal&p_name=content&p_id=MI-182&p_options=	Director Energía	Web	Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 097	Oct-96	CREG	Energía	Establece una excepción transitoria a la obligación de comprar energía eléctrica por fuera de la bolsa, destinada a atender el mercado regulado.	www.creg.gov.co/html/i_portals/index.php?p_origin=internal&p_name=content&p_id=MI-182&p_options=	Director Energía	Web	Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 112	Nov-96	CREG	Energía	Indica las bases sobre las cuales se establecerá la fórmula tarifaria que permite a las empresas comercializadoras de electricidad calcular los costos de prestación del servicio, determinar las tarifas aplicables a los usuarios finales regulados y el procedimiento para	http://www.creg.gov.co/html/i_portals/index.php?p_origin=internal&p_name=content&p_id=MI-182&p_options=	Director Energía	Web	Oficinas RUITOQUE ESP



FORMATO
LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS EXTERNOS

Código: DOC – FO - 07

Versión: 02

Página: 1 de 1

La normatividad se encuentra en Internet, en la página Web de las Entidades que las expiden.

DOCUMENTO	FECHA DE EXPED	EXPEDIDA POR	SERVICIO PARA EL QUE APLICA	TEMA	OBSERVACIONES	RESPONSABLE	ESTADO	UBICACIÓN
				definir la metodología.				
Resolución 113	Nov-96	CREG	Energía	Establece el programa para alcanzar los límites establecidos en las Leyes 142 y 143 de 1994 y la Ley 223 de 1995, en materia de factores de contribución, tarifas y subsidios de energía eléctrica.	Adecuada por la Resolución CREG 079/97	Director Energía		Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 116	Nov-96	CREG	Energía	Precisa el método de cálculo del Cargo por Capacidad en el Mercado Mayorista de Electricidad y se aplaza su fecha de entrada en vigencia.	se ajustan algunas disposiciones con la resolución CREG 047/99 y con la resolución CREG 077/00 anexo 4 modificado por la resolución CREG 074/02	Director Energía	Web	Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 128	Dic-96	CREG	Energía	Dicta reglas sobre la participación en las actividades de generación, distribución y comercialización de electricidad y se fijan límites a la participación accionaria entre empresas con actividades complementarias.	Complementada con la Resolución CREG 065/98. Modificada parcialmente con la resolución CREG 042/99	Director Energía		Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 132	Dic-96	CREG	Energía	Aclara el alcance de las disposiciones establecidas en las Resoluciones CREG-016/95 y CREG-090 de 1996.	http://www.creg.gov.co/html/i_portals/index.php?p_origin=internal&p_name=content&p_id=MI-182&p_options=	Director Energía	Web	Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 133	Dic-96	CREG	Energía	establece los cargos de referencia por uso de los sistemas de distribución local en el nivel de tensión I	http://www.creg.gov.co/html/i_portals/index.php?p_origin=internal&p_name=content&p_id=MI-	Director Energía	Web	Oficinas RUITOQUE ESP



FORMATO
LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS EXTERNOS

Código: DOC – FO - 07

Versión: 02

Página: 1 de 1

La normatividad se encuentra en Internet, en la página Web de las Entidades que las expiden.

DOCUMENTO	FECHA DE EXPED	EXPEDIDA POR	SERVICIO PARA EL QUE APLICA	TEMA	OBSERVACIONES	RESPONSABLE	ESTADO	UBICACIÓN
					182&p_options=			
Resolución 135	Dic-96	CREG	Energía	Fija la Tarifa de Venta en Bloque de Energía Eléctrica para efectos de la liquidación de las transferencias establecidas en el art. 45o. de la Ley 99/93.	http://www.creg.gov.co/html/i_portals/index.php?p_origin=internal&p_name=content&p_id=MI-182&p_options=	Director Energía	Web	Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 136	Dic-96	CREG	Energía	define la cronología para la aplicación de las tarifas correspondientes al nuevo estrato para los usuarios que cambien de estrato, respecto de los servicios públicos domiciliarios de electricidad y gas combustible por red	Derogada por la Resolución CREG-001 de 1997	Director Energía		Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 16	Jul-97	CRA	Acueducto, Alcantarillado y Aseo	Establece los criterios para la evaluación del cumplimiento del primer Plan de Gestión y Resultados de las entidades que estén prestando servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo.	http://www.cra.gov.co/portal/www/section-99.jsp#256	Gerencial	Web	Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 17	Jul-97	CRA	Acueducto, Alcantarillado y Aseo	establece las condiciones para la presentación de la 1ª actualización de los PGR y dicta otras disposiciones	www.creg.gov.co/html/i_portals/index.php?p_origin=internal&p_name=content&p_id=MI-182&p_options=	Gerencial	Web	Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 001	Ene-97	CREG	Energía	Desarrolla el Decreto 2366 del 27 de diciembre de 1996.	www.creg.gov.co/html/i_portals/index.php?p_origin=internal&p_name=content&p_id=MI-182&p_options=	Director Energía	Web	Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 007	Ene-97	CREG	Energía	prorroga los plazos del cronograma establecido en el Art. 6º de la	http://www.creg.gov.co/html/i_portals/index.php?p_origin=internal&p_n	Director Energía	Web	Oficinas RUITOQUE



FORMATO
LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS EXTERNOS

Código: DOC – FO - 07

Versión: 02

Página: 1 de 1

La normatividad se encuentra en Internet, en la página Web de las Entidades que las expiden.

DOCUMENTO	FECHA DE EXPED	EXPEDIDA POR	SERVICIO PARA EL QUE APLICA	TEMA	OBSERVACIONES	RESPONSABLE	ESTADO	UBICACIÓN
				Resolución CREG-112/96	ame=content&p_id=MI-182&p_options=			ESP
Resolución 008	Ene-97	CREG	Energía	Ajusta aspectos metodológicos para el cálculo y aplicación de los Cargos por Uso del Sistema de Transmisión Nacional (STN) y se aprueban los Cargos correspondientes al período regulatorio 1997/01.	http://www.creg.gov.co/html/i_portals/index.php?p_origin=internal&p_n_ame=content&p_id=MI-182&p_options=	Director Energía	Web	Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 013	Mar-97	CREG	Energía	Dicta disposiciones transitorias, en materia de Conexión al Sistema Interconectado Nacional.	Modificada por la Resolución-CREG 109/97	Director Energía		Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 029	Mar-97	CREG	Energía	Prorroga el plazo para la aprobación de la fórmula tarifaria aplicable para la determinación del costo de prestación del servicio de electricidad en las áreas no interconectadas del territorio nacional.	http://www.creg.gov.co/html/i_portals/index.php?p_origin=internal&p_n_ame=content&p_id=MI-182&p_options=	Director Energía	Web	Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 031	Abr-97	CREG	Energía	aprueba las fórmulas generales que permiten a los comercializadores de electricidad establecer los costos de prestación del servicio a usuarios regulados en el Sistema Interconectado Nacional	Modificada por la Resolución-CREG025-2000	Director Energía	Impreso	Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 052	Abr-97	CREG	Energía	fija el Costo Base de Comercialización para Ruitoque E.S.P., aplicable a los usuarios	http://www.creg.gov.co/html/i_portals/index.php?p_origin=internal&p_n_ame=content&p_id=MI-	Director Energía	Web	Oficinas RUITOQUE ESP



FORMATO
LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS EXTERNOS

Código: DOC – FO - 07

Versión: 02

Página: 1 de 1

La normatividad se encuentra en Internet, en la página Web de las Entidades que las expiden.

DOCUMENTO	FECHA DE EXPED	EXPEDIDA POR	SERVICIO PARA EL QUE APLICA	TEMA	OBSERVACIONES	RESPONSABLE	ESTADO	UBICACIÓN
				regulados que estén conectados al Sistema de Transmisión Regional y/o Sistema de Distribución Local de la misma empresa	182&p_options=			
Resolución 076	Abr-97	CREG	Energía	Complementa las normas contenidas en las resoluciones 043 de 1995, 043 y 089/96 sobre el suministro y cobro que efectúen las empresas de energía eléctrica a los Municipios, por el servicio de electricidad que destinan para alumbrado público.	http://www.creg.gov.co/html/i_portals/index.php?p_origin=internal&p_name=content&p_id=MI-182&p_options=	Director Energía	Web	Oficinas RUI TOQUE ESP
Resolución 077	Abr-97	CREG	Energía	Aprueba la fórmula general que determina el costo de prestación del servicio y la fórmula tarifaria para establecer las tarifas aplicables a los usuarios del servicio de electricidad en las Zonas No Interconectadas del territorio nacional.	Modificada por la Resolución-CREG017-98-Art.:1 Modificado parcialmente por la Resolución-CREG032-2000	Director Energía	Web	Oficinas RUI TOQUE ESP
Resolución 078	Abr-97	CREG	Energía	Establece la transición en materia de tarifas a usuarios regulados, mientras entran a regir las fórmulas que permiten determinar el costo de prestación del servicio de electricidad a usuarios finales regulados en el Sistema Interconectado Nacional.	http://www.creg.gov.co/html/i_portals/index.php?p_origin=internal&p_name=content&p_id=MI-182&p_options=	Director Energía	Web	Oficinas RUI TOQUE ESP
Resolución	Abr-97	CREG	Energía	Adecua la Res. CREG-113/96 a las	Modificada por la Ley-508	Director Energía		Oficinas



FORMATO
LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS EXTERNOS

Código: DOC – FO - 07

Versión: 02

Página: 1 de 1

La normatividad se encuentra en Internet, en la página Web de las Entidades que las expiden.

DOCUMENTO	FECHA DE EXPED	EXPEDIDA POR	SERVICIO PARA EL QUE APLICA	TEMA	OBSERVACIONES	RESPONSABLE	ESTADO	UBICACIÓN
079				decisiones que, en materia tarifaria, adoptó la Comisión de Regulación de Energía y Gas en la Res. 031/97.	Modificada Parcialmente por la Resolución-CREG096-99			RUITOQUE ESP
Resolución 108	Jul-97	CREG	Energía	Señala criterios generales sobre protección de los derechos de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica y gas combustible por red física, en relación con la facturación, comercialización y demás asuntos relativos a la relación entre la empresa y el usuario, y dicta otras disposiciones.	http://www.creg.gov.co/html/i_porta/ls/index.php?p_origin=internal&p_n_ame=content&p_id=MI-182&p_options=	Director Energía - Jefe de Facturación	impreso	Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 135	Sep-97	CREG	Energía	Reglamenta la obligatoriedad de registro ante el Administrador del SIC, de información relacionada con todos los contratos de compra-venta de energía celebrados entre comercializadores y usuarios no regulados, definiéndose así mismo la información que debe estar disponible para el público sobre contratos de largo plazo.	Modificada por la Resolución-CREG003-98	Director Energía		Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 135	Sep-97	CREG	Energía	Aprueba los costos máximos de reposición a nuevo que serán tenidos en cuenta para valorar los activos que	http://www.creg.gov.co/html/i_porta/ls/index.php?p_origin=internal&p_n_ame=content&p_id=MI-	Director Energía	Web	Oficinas RUITOQUE ESP



FORMATO
LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS EXTERNOS

Código: DOC – FO - 07

Versión: 02

Página: 1 de 1

La normatividad se encuentra en Internet, en la página Web de las Entidades que las expiden.

DOCUMENTO	FECHA DE EXPED	EXPEDIDA POR	SERVICIO PARA EL QUE APLICA	TEMA	OBSERVACIONES	RESPONSABLE	ESTADO	UBICACIÓN
				forman parte de los Sistemas de Transmisión Regional y/o Distribución Local dentro del Sistema Interconectado Nacional, y aprueba los límites máximos en tales cargos	182&p_options=			
Resolución 155	Sep-97	CREG	Energía	Aprueba los costos máximos de reposición a nuevo que serán tenidos en cuenta para valorar los activos que forman parte de los Sistemas de Transmisión Regional y/o Distribución Local dentro del Sistema Interconectado Nacional, y aprueba los límites máximos en tales cargos.	http://www.creg.gov.co/html/i_portals/index.php?p_origin=internal&p_name=content&p_id=MI-182&p_options=	Director Energía	Web	Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 192	Sep-97	CREG	Energía	Aprueba los cargos de uso del Sistema de Transmisión Regional y/o Distribución Local de Ruitoque E.S.P.	www.creg.gov.co/html/i_portals/index.php?p_origin=internal&p_name=content&p_id=MI-182&p_options=	Director Energía	Web	Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 199	Sep-97	CREG	Energía	dicta disposiciones sobre el mercado competitivo de energía eléctrica	Derogada por la Resolución-CREG131-98-Art.:8	Director Energía		Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 200	Sep-97	CREG	Energía	Establece los cargos por los servicios de coordinación, supervisión y control, prestados por los Centros Regionales de Despacho (CRD) a Sistemas de Transmisión Regional (STR) y/o de Distribución Local (SDL) en el Nivel de Tensión IV.	http://www.creg.gov.co/html/i_portals/index.php?p_origin=internal&p_name=content&p_id=MI-182&p_options=	Director Energía	Web	Oficinas RUITOQUE ESP



FORMATO
LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS EXTERNOS

Código: DOC – FO - 07

Versión: 02

Página: 1 de 1

La normatividad se encuentra en Internet, en la página Web de las Entidades que las expiden.

DOCUMENTO	FECHA DE EXPED	EXPEDIDA POR	SERVICIO PARA EL QUE APLICA	TEMA	OBSERVACIONES	RESPONSABLE	ESTADO	UBICACIÓN
Resolución 218	Nov-97	CREG	Energía	Establece las bases sobre las cuales se modificará la Res. CREG-001/94, expedida por la Comisión de Regulación de Energía y Gas, y modifica o dicta otras disposiciones contenidas en el Reglamento de Operación.	Modificada: Resolución-CREG004-99	Director Energía		Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 225	Dic-97	CREG	Energía	Establece la regulación relativa a los cargos asociados con la conexión del servicio público domiciliario de electricidad para usuarios regulados en el Sistema Interconectado Nacional.	http://www.creg.gov.co/html/i_porta/ls/index.php?p_origin=internal&p_name=content&p_id=MI-182&p_options=	Director Energía	Impreso	Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 017	Feb-98	CREG	Energía	Amplía el ámbito de aplicación de Res. CREG-077 del 11/abril/97, adiciona pautas para el cálculo del costo de prestación del servicio y aclara la aplicación de los costos máximos establecidos en Res. CREG-082/97	http://www.creg.gov.co/html/i_porta/ls/index.php?p_origin=internal&p_name=content&p_id=MI-182&p_options=	Director Energía	Web	Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 042	Mar-98	CREG	Energía	autoriza, por una sola vez, registrar ante el SIC, sin sujeción al término mínimo señalado por la regulación vigente, los contratos de suministro de energía eléctrica garantizados por el Gobierno Nacional que se celebren	http://www.creg.gov.co/html/i_porta/ls/index.php?p_origin=internal&p_name=content&p_id=MI-182&p_options=	Director Energía	Web	Oficinas RUITOQUE ESP



FORMATO
LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS EXTERNOS

Código: DOC – FO - 07

Versión: 02

Página: 1 de 1

La normatividad se encuentra en Internet, en la página Web de las Entidades que las expiden.

DOCUMENTO	FECHA DE EXPED	EXPEDIDA POR	SERVICIO PARA EL QUE APLICA	TEMA	OBSERVACIONES	RESPONSABLE	ESTADO	UBICACIÓN
				en el mercado mayorista				
Decreto 475 de 1998	Mar-98	Ministerio de Salud	Acueducto	Expide normas técnicas de calidad de agua potable.		Director Acueducto	impreso	Oficinas RUITOQUE ESP y Archivo Director Acueducto
Resolución 051	Abr-98	CREG	Energía	Aprueba los principios generales y los procedimientos para definir el plan de expansión de referencia del Sistema de Transmisión Nacional y establece la metodología para determinar el Ingreso Regulado por concepto del Uso de este Sistema.	Modificada y Autocontenida por la Resolución-CREG004-99 Modificada por la Resolución-CREG099-98 y por la Resolución-CREG128-98	Director Energía		Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 057	May-98	CREG	Energía	Aprueba las disposiciones reglamentarias aplicables a las Interconexiones Internacionales, que complementan lo dispuesto en la Resolución CREG-051/98.	http://www.creg.gov.co/html/i_porta_ls/index.php?p_origin=internal&p_n_ame=content&p_id=MI-182&p_options=	Director Energía	Web	Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 064	May-98	CREG	Energía	Regular las solicitudes de información que de acuerdo con la Ley 142/94, art.73, puede efectuar la Comisión de Regulación de Energía y Gas, a quienes realizan las actividades	http://www.creg.gov.co/html/i_porta_ls/index.php?p_origin=internal&p_n_ame=content&p_id=MI-182&p_options=	Director Energía	Web	Oficinas RUITOQUE ESP



FORMATO
LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS EXTERNOS

Código: DOC – FO - 07

Versión: 02

Página: 1 de 1

La normatividad se encuentra en Internet, en la página Web de las Entidades que las expiden.

DOCUMENTO	FECHA DE EXPED	EXPEDIDA POR	SERVICIO PARA EL QUE APLICA	TEMA	OBSERVACIONES	RESPONSABLE	ESTADO	UBICACIÓN
				propias de los servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica y gas combustible.				
Resolución 065	May-98	CREG	Energía	Aclara y complementa la Resolución 128/96, y dicta otras disposiciones	Modificada-Parcialmente por la Resolución-CREG042-99	Director Energía		Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 066	May-98	CREG	Energía	señala las reglas mediante las cuales la Comisión de Regulación de Energía y Gas, tramitará y resolverá las peticiones sobre resolución de los conflictos de que trata la Ley 142/94, art. 73, numerales 73.8 y 73.9	http://www.creg.gov.co/html/i_portals/index.php?p_origin=internal&p_name=content&p_id=MI-182&p_options=	Director Energía	Web	Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 067	May-98	CREG	Energía	Señala las disposiciones legales aplicables en lo referente a la facultad que tiene la Comisión de Regulación de Energía y Gas de resolver mediante arbitraje, los conflictos que se presenten entre agentes económicos que participen en las actividades del sector, en cuanto a interpretación de los acuerdos operativos y comerciales.	http://www.creg.gov.co/html/i_portals/index.php?p_origin=internal&p_name=content&p_id=MI-182&p_options=	Director Energía	Web	Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 068	May-98	CREG	Energía	dicta disposiciones relativas a la integración de mercados de comercialización y distribución de electricidad	http://www.creg.gov.co/html/i_portals/index.php?p_origin=internal&p_name=content&p_id=MI-182&p_options=	Director Energía	Web	Oficinas RUITOQUE ESP



FORMATO
LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS EXTERNOS

Código: DOC – FO - 07

Versión: 02

Página: 1 de 1

La normatividad se encuentra en Internet, en la página Web de las Entidades que las expiden.

DOCUMENTO	FECHA DE EXPED	EXPEDIDA POR	SERVICIO PARA EL QUE APLICA	TEMA	OBSERVACIONES	RESPONSABLE	ESTADO	UBICACIÓN
Resolución 070	May-98	CREG	Energía	Establece el Reglamento de Distribución de Energía Eléctrica, como parte del Reglamento de Operación del Sistema Interconectado Nacional.	Modificada por la Resolución-CREG 117/98 CREG025-99 y la Resolución-CREG089-99. Aclarada parcialmente por la Resolución CREG 101-01	Director Energía	Web	Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 093	Sep-98	CREG	Energía	dicta normas que previenen la competencia desleal	http://www.creg.gov.co/html/i_porta/ls/index.php?p_origin=internal&p_n_ame=content&p_id=MI-182&p_options=	Director Energía	Web	Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 094	Sep-98	CREG	Energía	Adopta medidas que propenden por la igualdad de tratamiento entre usuarios de igual condición, en los diferentes Mercados de Comercialización del Sistema de Interconectado Nacional.	http://www.creg.gov.co/html/i_porta/ls/index.php?p_origin=internal&p_n_ame=content&p_id=MI-182&p_options=	Director Energía	Web	Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 131	1998	CREG	Energía	Modifica la Res. CREG 199/97 y dicta disposiciones adicionales sobre el mercado competitivo de energía eléctrica.	http://www.creg.gov.co/html/i_porta/ls/index.php?p_origin=internal&p_n_ame=content&p_id=MI-182&p_options=	Director Energía	impreso	Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 112	Sep-98	CREG	Energía	Reglamenta los aspectos comerciales aplicables a las transacciones internacionales de energía, que se realizan en el mercado mayorista de electricidad, como parte integrante del Reglamento de Operación.	http://www.creg.gov.co/html/i_porta/ls/index.php?p_origin=internal&p_n_ame=content&p_id=MI-182&p_options=	Director Energía	Web	Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución	Nov-98	CREG	Energía	Reglamenta la limitación del	Complementada por la Resolución	Director Energía		Oficinas



FORMATO
LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS EXTERNOS

Código: DOC – FO - 07

Versión: 02

Página: 1 de 1

La normatividad se encuentra en Internet, en la página Web de las Entidades que las expiden.

DOCUMENTO	FECHA DE EXPED	EXPEDIDA POR	SERVICIO PARA EL QUE APLICA	TEMA	OBSERVACIONES	RESPONSABLE	ESTADO	UBICACIÓN
116				suministro a comercializadores y/o distribuidores morosos, y se dictan disposiciones sobre garantías de los participantes en el mercado mayorista, como parte del Reglamento de Operación del Sistema Interconectado Nacional.	CREG 001-03			RUITOQUE ESP
Resolución 117	Nov-98	CREG	Energía	Modifica el numeral 5.5.1 y se aclara el numeral 4.4.2.3 de la resolución CREG-070 de 1998	http://www.creg.gov.co/html/i_portals/index.php?p_origin=internal&p_name=content&p_id=MI-182&p_options=	Director Energía	Web	Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 128	Dic-98	CREG	Energía	Modifica el artículo 4o de la Resolución CREG-051 de 1998.	http://www.creg.gov.co/html/i_portals/index.php?p_origin=internal&p_name=content&p_id=MI-182&p_options=	Director Energía	Web	Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 74	May-99	CRA	Acueducto y saneamiento básico	Establece las condiciones para la presentación y actualización de los Planes de Gestión y Resultados (PGR) del año 1999	http://www.cra.gov.co/portal/www/section-99.jsp#256	Gerencial Director AAA	Web	Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 84	May-99	CRA	Acueducto alcantarillado y aseo	Reglamenta la asignación de subsidios en el pago de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo a los usuarios afectados por el terremoto ocurrido el 25 de enero/99 en los términos establecidos en los Decretos 195,197, 223 y 350/99 y se	http://www.cra.gov.co/portal/www/section-99.jsp#257	Facturación y tarifas	Web	Oficinas RUITOQUE ESP



FORMATO
LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS EXTERNOS

Código: DOC – FO - 07

Versión: 02

Página: 1 de 1

La normatividad se encuentra en Internet, en la página Web de las Entidades que las expiden.

DOCUMENTO	FECHA DE EXPED	EXPEDIDA POR	SERVICIO PARA EL QUE APLICA	TEMA	OBSERVACIONES	RESPONSABLE	ESTADO	UBICACIÓN
				dictan otras disposiciones complementarias.				
Resolución 117	May-99	CRA	Acueducto alcantarillado y aseo	Deroga la Resolución CRA 95/99 y se establece el procedimiento único para el trámite de la solicitud de modificación de las Fórmulas tarifarias aplicables para los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.	Vigentes artículo 4 parágrafos 1 y 2 y artículo 16	Facturación y tarifas	Web	Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 004	Ene-99	CREG	Energía	Aclara y/o modifica las disposiciones establecidas en la Resolución CREG-051/98, en la cual se aprobaron los principios generales y los procedimientos para definir el plan de expansión de referencia del Sistema de Transmisión Nacional y se estableció la metodología para determinar el Ingreso Regulado por concepto del Uso de este Sistema.	Modificada por la Resolución- CREG045-99	Director Energía	Web	Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 007	Ene-99	CREG	Energía	Simplifica el procedimiento para la fijación del Costo Base de Comercialización a comercializadores que deseen prestar el servicio de electricidad a usuarios regulados en mercados existentes del Sistema Interconectado Nacional, y precisa la	http://www.creg.gov.co/html/i_portals/index.php?p_origin=internal&p_name=content&p_id=MI-182&p_options=	Director Energía	impreso	Oficinas RUITOQUE ESP



FORMATO
LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS EXTERNOS

Código: DOC – FO - 07

Versión: 02

Página: 1 de 1

La normatividad se encuentra en Internet, en la página Web de las Entidades que las expiden.

DOCUMENTO	FECHA DE EXPED	EXPEDIDA POR	SERVICIO PARA EL QUE APLICA	TEMA	OBSERVACIONES	RESPONSABLE	ESTADO	UBICACIÓN
				aplicación de disposiciones en materia de aprobación de Costos Base de Comercialización				
Resolución 010	Feb-99	CREG	Energía	Regula el término de duración de los acuerdos o contratos de compra o suministro de electricidad para atender mercado regulado, celebrados entre agentes de una misma empresa integrada verticalmente.	http://www.creg.gov.co/html/i_portals/index.php?p_origin=internal&p_name=content&p_id=MI-182&p_options=	Director Energía	Web	Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 013	Mar-99	CREG	Energía	Autoriza la modificación de la demanda calculada para el Despacho Económico Horario, cuando sea necesario, por efecto de la aplicación de limitaciones de suministro, como parte del Reglamento de Operación del Sistema Interconectado Nacional.	http://www.creg.gov.co/html/i_portals/index.php?p_origin=internal&p_name=content&p_id=MI-182&p_options=	Director Energía	Web	Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 025	Jun-99	CREG	Energía	establece los Indicadores de Calidad DES y FES para el año 1 del Período de Transición de que trata el Reglamento de Distribución de Energía Eléctrica (Resolución CREG-070/98), y se modifican algunas normas de esa misma resolución	http://www.creg.gov.co/html/i_portals/index.php?p_origin=internal&p_name=content&p_id=MI-182&p_options=	Director Energía	Web	Oficinas RUITOQUE ESP



FORMATO
LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS EXTERNOS

Código: DOC – FO - 07

Versión: 02

Página: 1 de 1

La normatividad se encuentra en Internet, en la página Web de las Entidades que las expiden.

DOCUMENTO	FECHA DE EXPED	EXPEDIDA POR	SERVICIO PARA EL QUE APLICA	TEMA	OBSERVACIONES	RESPONSABLE	ESTADO	UBICACIÓN
Resolución 026	Jun-99	CREG	Energía	Adopta la metodología para establecer los costos unitarios de las unidades constructivas del STN, se fijan los costos unitarios aplicables durante el período 2000-2004 y se establecen las áreas típicas de las unidades constructivas de subestaciones.	http://www.creg.gov.co/html/i_portals/index.php?p_origin=internal&p_name=content&p_id=MI-182&p_options=	Director Energía	Web	Oficinas RUI TOQUE ESP
Resolución 034	Ago-99	CREG	Energía	Somete a consideración de los agentes y terceros interesados las normas que se adoptarán sobre la calidad con la cual se deben prestar los Servicios de Transporte de Energía y Conexión en el Sistema de Transmisión Nacional, y complementa las disposiciones establecidas en la Resolución CREG-025/99.	http://www.creg.gov.co/html/i_portals/index.php?p_origin=internal&p_name=content&p_id=MI-182&p_options=	Director Energía	Web	Oficinas RUI TOQUE ESP
Resolución 038	Ago-99	CREG	Energía	somete a consideración de los agentes y terceros interesados, los criterios para la definición de las Generaciones de Seguridad, la asignación de las mismas entre los agentes del SIN y las bases sobre las cuales se modificarán las disposiciones vigentes en materia de Reconciliaciones	http://www.creg.gov.co/html/i_portals/index.php?p_origin=internal&p_name=content&p_id=MI-182&p_options=	Director Energía	Web	Oficinas RUI TOQUE ESP



**FORMATO
LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS EXTERNOS**

Código: DOC – FO - 07

Versión: 02

Página: 1 de 1

La normatividad se encuentra en Internet, en la página Web de las Entidades que las expiden.

DOCUMENTO	FECHA DE EXPED	EXPEDIDA POR	SERVICIO PARA EL QUE APLICA	TEMA	OBSERVACIONES	RESPONSABLE	ESTADO	UBICACIÓN
Resolución 039	Ago-99	CREG	Energía	Establece las normas relacionadas con las pérdidas de referencia en el Sistema de Transmisión Nacional.	http://www.creg.gov.co/html/i_portals/index.php?p_origin=internal&p_name=content&p_id=MI-182&p_options=	Director Energía	Web	Oficinas RUI TOQUE ESP
Resolución 042	Ago-99	CREG	Energía	Modifica y precisa algunas normas de las Resoluciones CREG 128/96 y 065/98, y adopta otras disposiciones en materia de competencia en el Mercado Mayorista de Electricidad.	http://www.creg.gov.co/html/i_portals/index.php?p_origin=internal&p_name=content&p_id=MI-182&p_options=	Director Energía	Web	Oficinas RUI TOQUE ESP
Resolución 043	Ago-99	CREG	Energía	Somete a consideración de los agentes y terceros interesados, la nueva metodología para el cálculo y aplicación de los Cargos por Uso del Sistema de Transmisión Nacional que entrará a regir a partir del 1o. de Enero del año 2001 y los Cargos por Uso aplicables durante el año 2000.	Modificada Parcialmente por la Resolución-CREG021-2000	Director Energía		Oficinas RUI TOQUE ESP
Resolución 045	Sep-99	CREG	Energía	modifica la Resolución CREG 04/99, por medio de la cual se aclararon y/o modificaron las disposiciones establecidas en la Resolución CREG-051/98, respecto a los procedimientos para definir el plan de expansión de referencia del Sistema de Transmisión Nacional y se estableció la metodología para determinar el	http://www.creg.gov.co/html/i_portals/index.php?p_origin=internal&p_name=content&p_id=MI-182&p_options=	Director Energía	Web	Oficinas RUI TOQUE ESP



FORMATO
LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS EXTERNOS

Código: DOC – FO - 07

Versión: 02

Página: 1 de 1

La normatividad se encuentra en Internet, en la página Web de las Entidades que las expiden.

DOCUMENTO	FECHA DE EXPED	EXPEDIDA POR	SERVICIO PARA EL QUE APLICA	TEMA	OBSERVACIONES	RESPONSABLE	ESTADO	UBICACIÓN
				Ingreso Regulado por concepto del Uso de este Sistema.				
Resolución 047	Oct-99	CREG	Energía	Ajusta algunas disposiciones contenidas en las Resoluciones CREG-116/96 y CREG-113/98.	Modificada por la Resolución-CREG059-99. Modificada Parcialmente :por la Resolución-CREG081-2000 Resolución CREG 074-02	Director Energía	Web	Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 050	Oct-99	CREG	Energía	La Comisión de Regulación de Energía y Gas pronuncia la improcedencia de un recurso de apelación	http://www.creg.gov.co/html/i_portals/index.php?p_origin=internal&p_name=content&p_id=MI-182&p_options=	Director Energía	Web	Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 057	Nov-99	CREG	Energía	La Comisión de Regulación de Energía y Gas, pronuncia sobre la conveniencia de seleccionar una propuesta presentada para la expansión del Sistema de Transmisión Nacional	http://www.creg.gov.co/html/i_portals/index.php?p_origin=internal&p_name=content&p_id=MI-182&p_options=	Director Energía	Web	Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 059	Nov-99	CREG	Energía	Precisa y aclara algunas disposiciones contenidas en la Resolución CREG-047/99.	Modificada por la Resolución-CREG081-2000	Director Energía		Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 070	Nov-99	CREG	Energía	Reglamenta los pagos anticipados que pueden hacer los agentes participantes en el mercado mayorista como garantía por transacciones en mercado, como parte del Reglamento de Operación del Sistema	Modificada parcialmente por la Resolución CREG 007-03 y Complementada: por la Resolución CREG 001-03	Director Energía		Oficinas RUITOQUE ESP



FORMATO
LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS EXTERNOS

Código: DOC – FO - 07

Versión: 02

Página: 1 de 1

La normatividad se encuentra en Internet, en la página Web de las Entidades que las expiden.

DOCUMENTO	FECHA DE EXPED	EXPEDIDA POR	SERVICIO PARA EL QUE APLICA	TEMA	OBSERVACIONES	RESPONSABLE	ESTADO	UBICACIÓN
				Interconectado Nacional.				
Resolución 072	Dic-99	CREG	Energía	Establece las normas de calidad aplicables a los Servicios de Transporte de Energía Eléctrica en el STN y de Conexión al STN, como parte del Reglamento de Operación del SIN.	Modificada :por las Resoluciones CREG040-2000 y CREG061-2000	Director Energía		Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 073	Dic-99	CREG	Energía	Establece las bases metodológicas para la identificación y clasificación de las restricciones y de las generaciones de seguridad en el Sistema Interconectado Nacional, y los criterios generales y procedimientos para la evaluación y definición de las mismas, como parte del Reglamento de Operación del SIN.	Modificada por la Resolución-CREG040-2000 y la Resolución-CREG062-2000 Deroga la Resolución-CRG95051 y la Resolución-CRG31-96	Director Energía		Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 074	Dic-99	CREG	Energía	Establece los criterios para la asignación entre los agentes del SIN de los costos asociados con las Generaciones de Seguridad y modifica las disposiciones vigentes en materia de Reconciliaciones, como parte del Reglamento de Operación del SIN.	Modificada por las Resoluciones-CREG040-2000 y CREG063-2000	Director Energía		Oficinas RUITOQUE ESP



FORMATO
LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS EXTERNOS

Código: DOC – FO - 07

Versión: 02

Página: 1 de 1

La normatividad se encuentra en Internet, en la página Web de las Entidades que las expiden.

DOCUMENTO	FECHA DE EXPED	EXPEDIDA POR	SERVICIO PARA EL QUE APLICA	TEMA	OBSERVACIONES	RESPONSABLE	ESTADO	UBICACIÓN
Resolución 075	Dic-99	CREG	Energía	Establece las reglas comerciales aplicables al Servicio de Regulación Secundaria de Frecuencia, como parte del Reglamento de Operación del SIN.	Modificada por la Resolución-CREG040-2000	Director Energía		Oficinas RUI TOQUE ESP
Resolución 076	Dic-99	CREG	Energía	Señala la contribución que deben pagar las entidades reguladas que no fueron incluidas en la Resolución CREG 104 del 29 de septiembre/98.	http://www.creg.gov.co/html/i_portals/index.php?p_origin=internal&p_name=content&p_id=MI-75&p_options=	Director Energía	Web	Oficinas RUI TOQUE ESP
Resolución 077.	Dic-99	CREG	Energía	Señala la contribución que deben pagar las entidades reguladas que no fueron incluidas en la Resolución CREG 023 del 9 de junio/99.	http://www.creg.gov.co/html/i_portals/index.php?p_origin=internal&p_name=content&p_id=MI-75&p_options=	Director Energía	Web	Oficinas RUI TOQUE ESP
Resolución 080	Dic-99	CREG	Energía	Reglamenta las funciones de planeación, coordinación supervisión y control entre el Centro Nacional de Despacho y los agentes del SIN.	http://www.creg.gov.co/html/i_portals/index.php?p_origin=internal&p_name=content&p_id=MI-75&p_options=	Director Energía	Web	Oficinas RUI TOQUE ESP
Resolución 082	Dic-99	CREG	Energía	Modifica las Resoluciones CREG-001 y CREG-002/94, CREG-012, CREG-024/95 y CREG-058/96, expedidas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas.	http://www.creg.gov.co/html/i_portals/index.php?p_origin=internal&p_name=content&p_id=MI-75&p_options=	Director Energía	Web	Oficinas RUI TOQUE ESP
Resolución 084	Dic-99	CREG	Energía	Establece la unidad de medida de energía a utilizar para la evaluación de las transacciones comerciales en el Mercado Mayorista.	http://www.creg.gov.co/html/i_portals/index.php?p_origin=internal&p_name=content&p_id=MI-75&p_options=	Director Energía	Web	Oficinas RUI TOQUE ESP



FORMATO
LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS EXTERNOS

Código: DOC – FO - 07

Versión: 02

Página: 1 de 1

La normatividad se encuentra en Internet, en la página Web de las Entidades que las expiden.

DOCUMENTO	FECHA DE EXPED	EXPEDIDA POR	SERVICIO PARA EL QUE APLICA	TEMA	OBSERVACIONES	RESPONSABLE	ESTADO	UBICACIÓN
Resolución 089	Dic-99	CREG	Energía	Dicta normas relacionadas con el Período de Transición de que trata el Reglamento de Distribución de Energía Eléctrica (Resoluciones CREG 070/98 y 025/99), y se complementan algunas disposiciones de esas resoluciones.	La resolución CREG 043/00 modifica la fecha establecida por esta resolución para el pronunciamiento de la Comisión de Regulación de Energía y Gas sobre diferentes aspectos del Reglamento de Distribución, aplicables durante el Período de Transición.	Director Energía		Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 096	Dic-99	CREG	Energía	Establece el programa para alcanzar los límites establecidos en las Leyes 142 y 143/94 y la Ley 223/95, en materia de factores de contribución, tarifas y subsidios de energía eléctrica y dicta otras disposiciones para el Sistema Interconectado Nacional, en cumplimiento de lo dispuesto por la Ley 508/99.	http://www.creg.gov.co/html/i_portals/index.php?p_origin=internal&p_name=content&p_id=MI-75&p_options=	Director Energía	impreso	Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 129	2000	CRA	Acueducto, Alcantarillado y Aseo	Modifica la Resolución CRA 117/99 y se dictan otras disposiciones.	Valido solo el artículo 1	Facturación y tarifas		Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 130	2000	CRA	Acueducto, Alcantarillado y Aseo	Modifica el Art. 18 de la Resolución 15/97 y se dictan otras disposiciones.	Valido solo parágrafos 1 y 2 del art. 1	Facturación y tarifas		Oficinas RUITOQUE ESP



FORMATO
LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS EXTERNOS

Código: DOC – FO - 07

Versión: 02

Página: 1 de 1

La normatividad se encuentra en Internet, en la página Web de las Entidades que las expiden.

DOCUMENTO	FECHA DE EXPED	EXPEDIDA POR	SERVICIO PARA EL QUE APLICA	TEMA	OBSERVACIONES	RESPONSABLE	ESTADO	UBICACIÓN
Resolución 148	2000	CRA	Acueducto, Alcantarillado y Aseo	establece la tasa de actualización para las Personas Prestadoras de los Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo para el período comprendido entre el 1º de enero/01 y el 31 de diciembre/01"	http://www.cra.gov.co/portal/www/section-99.jsp#62	Facturación y tarifas	impreso	Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 149	2000	CRA	Acueducto, Alcantarillado y Aseo	ordena un reembolso de excedente de contribuciones	http://www.cra.gov.co/portal/www/section-99.jsp#62	Contadora	Web	Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 004	Mar-00	CREG	Energía	Establece el programa para alcanzar los límites establecidos en las Leyes 142 y 143/94 y la Ley 223/95, en materia de factores de contribución, tarifas y subsidios de energía eléctrica y dicta otras disposiciones para el Sistema Interconectado Nacional, en cumplimiento de lo dispuesto por la Ley 508 de 1999.	Resolución Definitiva : Resolución-CREG047-2000	Director Energía		Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 005	Mar-00	CREG	Energía	precisa las fuentes de información para calcular el Costo de Prestación del Servicio (CU) definido en la Resolución CREG-031/97	http://www.creg.gov.co/html/i_portals/index.php?p_origin=internal&p_name=content&p_id=MI-75&p_options=	Director Energía	Web	Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 010	Mar-00	CREG	Energía	Precisa el alcance de la Resolución CREG-096/99 en cuanto a contribuciones de solidaridad en Zonas No Interconectadas, para	http://www.creg.gov.co/html/i_portals/index.php?p_origin=internal&p_name=content&p_id=MI-75&p_options=	Director Energía	Web	Oficinas RUITOQUE ESP



FORMATO
LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS EXTERNOS

Código: DOC – FO - 07

Versión: 02

Página: 1 de 1

La normatividad se encuentra en Internet, en la página Web de las Entidades que las expiden.

DOCUMENTO	FECHA DE EXPED	EXPEDIDA POR	SERVICIO PARA EL QUE APLICA	TEMA	OBSERVACIONES	RESPONSABLE	ESTADO	UBICACIÓN
				efectos de lo dispuesto en la ley 508 de julio/99.				
Resolución 011	Mar-00	CREG	Energía	precisa las disposiciones establecidas en la Resolución CREG 070-1999	Modificada por la Resolución-CREG066-2000	Director Energía		Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 021	Abr-00	CREG	Energía	Modifica el plazo establecido en la Resolución CREG-043/99 para expedir la regulación aplicable a las Conexiones Profundas.	Modificada por la Resolución-CREG030-2000	Director Energía		Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 025	May-00	CREG	Energía	precisan las fuentes de información para calcular el componente de cargos por Centro Nacional de Despacho, Centros Regionales de Despacho y Sistemas de Intercambios Comerciales, del Costo de Prestación del Servicio (CU) definido en la Resolución CREG-031/97	Modifica la Resolución-CREG 031-97	Director Energía		Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 029	Jun-00	CREG	Energía	anuncia cambios a las normas sobre el Cargo por Capacidad vigentes en el Mercado Mayorista de Energía Eléctrica	http://www.creg.gov.co/html/i_portals/index.php?p_origin=internal&p_n_ame=content&p_id=MI-75&p_options=	Director Energía	Web	Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 030	Jun-00	CREG	Energía	modifica el plazo establecido en la Resolución CREG-021/00 para expedir la regulación aplicable a las	http://www.creg.gov.co/html/i_portals/index.php?p_origin=internal&p_n_ame=content&p_id=MI-	Director Energía	Web	Oficinas RUITOQUE ESP



FORMATO
LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS EXTERNOS

Código: DOC – FO - 07

Versión: 02

Página: 1 de 1

La normatividad se encuentra en Internet, en la página Web de las Entidades que las expiden.

DOCUMENTO	FECHA DE EXPED	EXPEDIDA POR	SERVICIO PARA EL QUE APLICA	TEMA	OBSERVACIONES	RESPONSABLE	ESTADO	UBICACIÓN
				Conexiones Profundas	75&p_options=			
Resolución 037	Jun-00	CREG	Energía	Somete a consideración de los agentes y terceros interesados las normas que se adoptarán para dar cumplimiento a la publicación de tarifas por parte de los comercializadores de energía eléctrica y comercializadores y/o distribuidores de gas combustible.	http://www.creg.gov.co/html/i_portals/index.php?p_origin=internal&p_name=content&p_id=MI-75&p_options=	Director Energía	Web	Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 043	Jul-00	CREG	Energía	Modifica la fecha establecida por la Resolución CREG-089/99, para el pronunciamiento de la Comisión de Regulación de Energía y Gas sobre diferentes aspectos del Reglamento de Distribución, aplicables durante el Período de Transición.	Modificada por la Resolución-CREG074-2000	Director Energía		Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 047	Jul-00	CREG	Energía	Adopta las normas sobre registro de fronteras comerciales y contratos, suministro y modificación de información y liquidación de transacciones comerciales, en el Mercado de Energía Mayorista.	Modificada parcialmente por la Resolución-CREG029-2001	Director Energía		Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 053	Ago-00	CREG	Energía	Dicta reglas tendientes a promover y regular el balance entre los diferentes mecanismos de control.	http://www.creg.gov.co/html/i_portals/index.php?p_origin=internal&p_name=content&p_id=MI-75&p_options=	Director Energía	Web	Oficinas RUITOQUE ESP



FORMATO
LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS EXTERNOS

Código: DOC – FO - 07

Versión: 02

Página: 1 de 1

La normatividad se encuentra en Internet, en la página Web de las Entidades que las expiden.

DOCUMENTO	FECHA DE EXPED	EXPEDIDA POR	SERVICIO PARA EL QUE APLICA	TEMA	OBSERVACIONES	RESPONSABLE	ESTADO	UBICACIÓN
Resolución 058	Ago-00	CREG	Energía	Expide normas sobre publicación de tarifas por parte de los comercializadores de energía eléctrica y distribuidores-comercializadores de gas combustible, y sobre inclusión en las facturas de elementos que determinan el cobro del servicio de electricidad.	http://www.creg.gov.co/html/i_portals/index.php?p_origin=internal&p_name=content&p_id=MI-75&p_options=	Director Energía	Web	Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 060	Sep-00	CREG	Energía	Señala la contribución que debe pagar cada una de las entidades reguladas por el año 2000.	http://www.creg.gov.co/html/i_portals/index.php?p_origin=internal&p_name=content&p_id=MI-75&p_options=	Director Energía	Web	Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 061	Sep-00	CREG	Energía	Establece las normas de calidad aplicables a los Servicios de Transporte de Energía Eléctrica en el STN y de Conexión al STN, como parte del Reglamento de Operación del SIN.	http://www.creg.gov.co/html/i_portals/index.php?p_origin=internal&p_name=content&p_id=MI-75&p_options=	Director Energía	Web	Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 063	Sep-00	CREG	Energía	Establece los criterios para la asignación entre los agentes del SIN de los costos asociados con las Generaciones de Seguridad y se modifican las disposiciones vigentes en materia de Reconciliaciones, como parte del Reglamento de Operación	Modificada Parcialmente por la Resolución-CREG027-2001 Recurso de Revocatoria Directa Parcial: Resolución-CREG098-2003	Director Energía		Oficinas RUITOQUE ESP



FORMATO
LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS EXTERNOS

Código: DOC – FO - 07

Versión: 02

Página: 1 de 1

La normatividad se encuentra en Internet, en la página Web de las Entidades que las expiden.

DOCUMENTO	FECHA DE EXPED	EXPEDIDA POR	SERVICIO PARA EL QUE APLICA	TEMA	OBSERVACIONES	RESPONSABLE	ESTADO	UBICACIÓN
				del SIN.				
Resolución 064	Sep-00	CREG	Energía	Establece las reglas comerciales aplicables al Servicio de Regulación Secundaria de Frecuencia, como parte del Reglamento de Operación del SIN.	Modificada por la Resoluciones CREG075-2000 y CREG 034-01	Director Energía		Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 066	Sep-00	CREG	Energía	Establece las reglas comerciales aplicables al Servicio de Regulación Secundaria de Frecuencia, como parte del Reglamento de Operación del SIN.	Modificada por la Resolución-CRG95024	Director Energía		Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 072	Oct-00	CREG	Energía	Modifica algunas disposiciones contenidas en la Resolución CREG-116/96.	Derogada por la Resolución-CREG077-2000	Director Energía		Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 074	Oct-00	CREG	Energía	Modifica la fecha límite establecida por la Resolución CREG-043/00, para el pronunciamiento de la Comisión de Regulación de Energía y Gas sobre diferentes aspectos del Reglamento de Distribución, aplicables durante el Período de Transición.		Director Energía		Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 077	Nov-00	CREG	Energía	Modifica algunas disposiciones contenidas en la Resolución CREG-116/96.	Modificada por Resolución-CREG111/00 Modificada Parcialmente por la Resolución-CREG081/00	Director Energía		Oficinas RUITOQUE ESP



FORMATO
LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS EXTERNOS

Código: DOC – FO - 07

Versión: 02

Página: 1 de 1

La normatividad se encuentra en Internet, en la página Web de las Entidades que las expiden.

DOCUMENTO	FECHA DE EXPED	EXPEDIDA POR	SERVICIO PARA EL QUE APLICA	TEMA	OBSERVACIONES	RESPONSABLE	ESTADO	UBICACIÓN
Resolución 083	Nov-00	CREG	Energía	Modifica las Resoluciones CREG-116/96 y CREG-047/99.		Director Energía		Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 096	Nov-00	CREG	Energía	Dicta normas relacionadas con el Período de Transición de que trata el Reglamento de Distribución de Energía Eléctrica, y se complementan algunas disposiciones de esas resoluciones.		Director Energía		Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 1096	Nov-00	Ministerio De Desarrollo Económico	Acueducto	Adopta el Reglamento Técnico para el sector de Agua Potable y Saneamiento Básico - RAS.		Director Acueducto	Impreso	Archivo Director AA
Resolución 103	Dic-00	CREG	Energía	Establece la metodología para el cálculo y aplicación de los Cargos por Uso del Sistema de Transmisión Nacional (STN), que regirá a partir del 1º de enero del año 2001.		Director Energía		Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 116	Dic-00	CREG	Energía	establece el programa para alcanzar los límites establecidos en las Leyes 142 y 143/94, aplicable hasta el 31 de diciembre/01, en materia de subsidios al servicio de energía eléctrica en el Sistema Interconectado Nacional, en cumplimiento de lo dispuesto en la ley "por la cual se modifican parcialmente las Leyes 142, 143/94, 223/95 y		Director Energía		Oficinas RUITOQUE ESP



FORMATO
LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS EXTERNOS

Código: DOC – FO - 07

Versión: 02

Página: 1 de 1

La normatividad se encuentra en Internet, en la página Web de las Entidades que las expiden.

DOCUMENTO	FECHA DE EXPED	EXPEDIDA POR	SERVICIO PARA EL QUE APLICA	TEMA	OBSERVACIONES	RESPONSABLE	ESTADO	UBICACIÓN
				286/96".				
Resolución 117	Dic-00	CREG	Energía	establece el programa para alcanzar los límites establecidos en las Leyes 142 y 143/94, aplicable hasta el 31 de diciembre/03, en materia de subsidios al servicio de energía eléctrica en Zonas No Interconectadas, en cumplimiento de lo dispuesto en la ley "por la cual se modifican parcialmente las Leyes 142, 143/94, 223/95 y 286/96".		Director Energía		Oficinas RUITOQUE ESP
NTC ISO 9001-2000	2000	Organización Internacional Para La Estandarización	TODOS	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD REQUISITOS		TODOS	FISICO	Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 151	2001	CRA	Acueducto alcantarillado y aseo	Regulación integral de los servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.	deroga todas las resoluciones de la CRA, de carácter general expedidas con anterioridad a las mismas, salvo, las disposiciones descritas en el Título VI capítulo 1 de la presente resolución Modificada por la resolución CRA 242/03, 271/02, 272/02	Gerencial Facturación y tarifas		Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 027	Feb-01	CREG	Energía	Suspende la aplicación del Parágrafo 1o. del Art. 6o. de la Resolución CREG-063/00.		Director Energía		Oficinas RUITOQUE ESP



FORMATO
LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS EXTERNOS

Código: DOC – FO - 07

Versión: 02

Página: 1 de 1

La normatividad se encuentra en Internet, en la página Web de las Entidades que las expiden.

DOCUMENTO	FECHA DE EXPED	EXPEDIDA POR	SERVICIO PARA EL QUE APLICA	TEMA	OBSERVACIONES	RESPONSABLE	ESTADO	UBICACIÓN
Resolución 029	Feb-01	CREG	Energía	Modifica la Resolución CREG-047/00, que adoptó las normas sobre registro de fronteras comerciales y contratos, suministro y modificación de información y liquidación de transacciones comerciales, en el Mercado de Energía Mayorista.		Director Energía		Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 032	Feb-01	CREG	Energía	Modifica parcialmente las Resoluciones CREG-086/96 y 107/98.	Modificada parcialmente : Resolución CREG 039-01	Director Energía		Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 034	Mar-01	CREG	Energía	Dicta normas sobre funcionamiento del Mercado Mayorista de Energía.	Aclarada y modificada por la resolución 094/01	Director Energía		Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 034	Mar-01	CREG	Energía	Aclara y modifica disposiciones de la Resolución CREG-034 de 2001.	Recurso de Revocatoria Directa: Resolución CREG 099-01 Aclara y modifica la Resolución CREG 034-01 y la Resolución CREG 094-01	Director Energía		Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 039	Mar-01	CREG	Energía	Modifica parcialmente las Resoluciones CREG-086/96 y CREG-107/98.	Recurso de Revocatoria Directa: Resolución CREG 141-01 Modifica parcialmente las Resolución CREG 086-96, CREG 107-98 y CREG 032-01	Director Energía		Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 094	Jul-01	CREG	Energía	Aclara y modifica algunas disposiciones establecidas en la Resolución CREG-034 de 2001.		Director Energía		Oficinas RUITOQUE ESP



FORMATO
LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS EXTERNOS

Código: DOC – FO - 07

Versión: 02

Página: 1 de 1

La normatividad se encuentra en Internet, en la página Web de las Entidades que las expiden.

DOCUMENTO	FECHA DE EXPED	EXPEDIDA POR	SERVICIO PARA EL QUE APLICA	TEMA	OBSERVACIONES	RESPONSABLE	ESTADO	UBICACIÓN
Resolución 100	Jul-01	CREG	Energía	Modifica las Resoluciones CREG-012 y CREG-024/95, para implementar el procedimiento de Facturación Electrónica de las transacciones del Mercado de Energía Mayorista.		Director Energía		Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 101	Jul-01	CREG	Energía	Aclara las normas técnicas aplicables al Alumbrado Público establecidas en el capítulo 8 del Anexo General de la Resolución CREG-070/98.		Director Energía		Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 112	Jul-01	CREG	Energía	Identifica los Índices de Precios contenidos en las Fórmulas tarifarias para los servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica y gas combustible, para efectos de lo dispuesto en el Art. 125 de la Ley 142/94.		Director Energía		Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 120	Sep-01	CREG	Energía	Regula la prestación del servicio de energía eléctrica en Barrios Subnormales conectados al Sistema Interconectado Nacional - SIN.		Director Energía		Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 157	Dic-01	CREG	Energía	establece los Ingresos Regulados por concepto de los servicios prestados por el CND, el ASIC y el LAC para el año 2002	Derogada por la Resolución CREG 083-02 Art. 7+G219. Deroga la Resolución CREG 009-01	Director Energía		Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 158	Dic-01	CREG	Energía	Modifica el plazo establecido en la Resolución CREG-061/00, para fijar		Director Energía		Oficinas RUITOQUE



FORMATO
LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS EXTERNOS

Código: DOC – FO - 07

Versión: 02

Página: 1 de 1

La normatividad se encuentra en Internet, en la página Web de las Entidades que las expiden.

DOCUMENTO	FECHA DE EXPED	EXPEDIDA POR	SERVICIO PARA EL QUE APLICA	TEMA	OBSERVACIONES	RESPONSABLE	ESTADO	UBICACIÓN
				las Metas del Índice de Disponibilidad o de las Horas Anuales Acumuladas de Indisponibilidad aplicables al STN, que registrarán para los años 2002 y siguientes.				ESP
Resolución 159	Dic-01	CREG	Energía	Propone la primera etapa de una opción tarifaria a la que podrán acogerse las empresas prestadoras del servicio público domiciliario de electricidad a usuarios regulados y se establecen otras disposiciones en cuanto a las compensaciones por incumplimiento en los estándares de calidad del servicio prestado en los STR y/o SDL del SIN.		Director Energía		Oficinas RUITOQUE ESP
NTC 2050	2002	ICONTEC	Energía	Código eléctrico colombiano		Director Energía		Archivo Director Energía
Resolución 233	Oct-02	CRA	Aseo	"Por la cual se establece una opción tarifaria para los multiusuarios del servicio de aseo, se señala la manera de efectuar el cobro del servicio ordinario de aseo para inmuebles desocupados y se define la forma de acreditar la desocupación de un inmueble"	Modificada por la resolución 236 de 2002	Facturación y tarifas		Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución	Nov-02	CRA	Aseo	"Por la cual se establece la		Facturación y tarifas		Oficinas



FORMATO
LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS EXTERNOS

Código: DOC – FO - 07

Versión: 02

Página: 1 de 1

La normatividad se encuentra en Internet, en la página Web de las Entidades que las expiden.

DOCUMENTO	FECHA DE EXPED	EXPEDIDA POR	SERVICIO PARA EL QUE APLICA	TEMA	OBSERVACIONES	RESPONSABLE	ESTADO	UBICACIÓN
236				metodología para la realización de aforos a multiusuarios y se modifica la Resolución 233 de 2002"				RUITOQUE ESP
Resolución 005	Feb-02	CREG	Energía	Fija la Franja de Potencia definida en la Res. CREG-042/99 para el Mercado Mayorista de Electricidad, aplicable en el año 2002.		Director Energía		Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 013	Mar-02	CREG	Energía	Establece la metodología de cálculo y ajuste para la determinación de las tasas de retorno que se utilizarán en las fórmulas tarifarias de la actividad de distribución de energía eléctrica para el próximo período tarifario.		Director Energía		Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 017	Mar-02	CREG	Energía	Establece los mecanismos de verificación de la disponibilidad declarada diariamente durante la estación de verano, por los agentes generadores, al Centro Nacional de Despacho, para todos sus efectos en el Mercado de Energía Mayorista.		Director Energía		Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 037	May-02	CREG	Energía	Fija un nuevo plazo para la suscripción de los convenios para la normalización de los circuitos subnormales de que trata la Res. CREG-120 de 2001.		Director Energía		Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución	Jul-02	CREG	Energía	Somete a consideración de los		Director Energía		Oficinas



FORMATO
LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS EXTERNOS

Código: DOC – FO - 07

Versión: 02

Página: 1 de 1

La normatividad se encuentra en Internet, en la página Web de las Entidades que las expiden.

DOCUMENTO	FECHA DE EXPED	EXPEDIDA POR	SERVICIO PARA EL QUE APLICA	TEMA	OBSERVACIONES	RESPONSABLE	ESTADO	UBICACIÓN
047				agentes, usuarios y terceros interesados las bases sobre las cuales se establecerá la fórmula tarifaria para el siguiente período tarifario, que permita a las empresas comercializadoras de energía eléctrica calcular los costos unitarios de prestación del servicio y las tarifas aplicables a los usuarios finales regulados en el SIN.				RUITOQUE ESP
Resolución 048	Jul-02	CREG	Energía	Dicta algunas normas sobre funcionamiento del Mercado Mayorista de Energía.		Director Energía		Oficinas RUITOQUE ESP
Decreto 1713	2002	Ministerio de Ambiente	Aseo	Reglamenta la Ley 142/94, la Ley 632/00 y la Ley 689/01, en relación con la prestación del servicio público de aseo, y el Decreto Ley 2811/74 y la Ley 99/93 en relación con la Gestión Integral de Residuos sólidos.		Director AAA	Impreso	Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 063	Sep-02	CREG	Energía	Aprueba una transición, en materia tarifaria, entre el actual y el siguiente período tarifario de la actividad de transporte en los Sistemas de Transmisión Regional y de Distribución Local del Sistema Interconectado Nacional, para dar		Director Energía		Oficinas RUITOQUE ESP



FORMATO
LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS EXTERNOS

Código: DOC – FO - 07

Versión: 02

Página: 1 de 1

La normatividad se encuentra en Internet, en la página Web de las Entidades que las expiden.

DOCUMENTO	FECHA DE EXPED	EXPEDIDA POR	SERVICIO PARA EL QUE APLICA	TEMA	OBSERVACIONES	RESPONSABLE	ESTADO	UBICACIÓN
				cumplimiento al Decreto 1407/02.				
Resolución 068	Oct-02	CREG	Energía	Somete a consideración de los agentes, usuarios y terceros interesados las bases sobre las cuales se definirá el Cargo Regulado de Comercialización de Electricidad.		Director Energía		Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 070	Oct-02	CREG	Energía	Resuelve una solicitud de ampliación del plazo previsto en el Artículo 2o. de la Resolución CREG-047 de 2002.		Director Energía		Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 072	Oct-02	CREG	Energía	establece la metodología para clasificar las personas prestadoras de los servicios públicos, de acuerdo con el nivel de riesgo y se definen los criterios, metodologías, indicadores, parámetros y modelos de carácter obligatorio que permiten evaluar su gestión y resultados	Modificada Parcialmente por las Resoluciones CREG 026-03, CREG 091-03 y CREG 034-04 Modificada Parcialmente por la Resolución CREG 121-03 Modificada por la Resolución CREG 034-04	Director Energía		Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 073	Oct-02	CREG	Energía	Somete a consideración de los agentes, usuarios y terceros interesados, los principios generales y la metodología para el establecimiento de cargos por uso de los Sistemas de Transmisión Regional y Distribución Local.		Director Energía		Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 074	Oct-02	CREG	Energía	Modifica el Anexo 4 de la Resolución CREG-116 de 1996.		Director Energía		Oficinas RUITOQUE



FORMATO
LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS EXTERNOS

Código: DOC – FO - 07

Versión: 02

Página: 1 de 1

La normatividad se encuentra en Internet, en la página Web de las Entidades que las expiden.

DOCUMENTO	FECHA DE EXPED	EXPEDIDA POR	SERVICIO PARA EL QUE APLICA	TEMA	OBSERVACIONES	RESPONSABLE	ESTADO	UBICACIÓN
								ESP
Resolución 082	Dic-02	CREG	Energía	Aprueba los principios generales y la metodología para el establecimiento de los cargos por uso de los Sistemas de Transmisión Regional y Distribución Local.	Se corrigen algunos errores de hecho por medio de la resolución CREG 027/03	Director Energía		Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 084	Dic-02	CREG	Energía	dicta normas en materia de calidad del servicio de energía eléctrica prestado en el Sistema Interconectado Nacional, relacionadas con las disposiciones de la Resolución CREG 159/01 y con el primer año del período siguiente a la transición, de que trata el Reglamento de Distribución de Energía Eléctrica	Recurso de Revocatoria Directa: Resolución CREG 065-03	Director Energía		Oficinas RUITOQUE ESP
Decreto 2800	2003	Presidencia de Colombia	Recursos Humanos	reglamenta parcialmente el literal b del artículo 13 Decreto Ley 1295/94		Jefe de Recursos Humanos	Medio magnético	Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 242	Abr-03	CRA	Acueducto, Alcantarillado y Aseo	Modifica la Res. CRA 151/01, en relación con el régimen contractual de las personas prestadoras de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo y la concurrencia de oferentes.		Facturación y tarifas		Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 244	2003	CRA	Acueducto, Alcantarillado y Aseo	fija la tarifa de la contribución especial para el año 2003 por concepto del servicio de regulación de agua		Facturación y tarifas		Oficinas RUITOQUE ESP



FORMATO
LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS EXTERNOS

Código: DOC – FO - 07

Versión: 02

Página: 1 de 1

La normatividad se encuentra en Internet, en la página Web de las Entidades que las expiden.

DOCUMENTO	FECHA DE EXPED	EXPEDIDA POR	SERVICIO PARA EL QUE APLICA	TEMA	OBSERVACIONES	RESPONSABLE	ESTADO	UBICACIÓN
				potable y saneamiento básico y se dictan otras disposiciones				
Resolución 245	2003	CRA	Acueducto, Alcantarillado y Aseo	regula los numerales 73.8 y 73.9 del Art. 73 de la Ley 142/94 en relación con la solución de los conflictos que surjan entre las Empresas de Servicios Públicos de Acueducto Alcantarillado y Aseo		Facturación y tarifas		Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 247	2003	CRA	Acueducto, Alcantarillado y Aseo	Modifica el Art. 4 de la Res. 233/02, en relación con los requisitos que el usuario agrupado debe cumplir para acceder a la opción tarifaria de multiusuario		Facturación y tarifas		Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 257	2003	CRA	Acueducto, Alcantarillado y Aseo	reglamenta el ejercicio del Derecho de Petición y el trámite de Quejas y Reclamos ante la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico		Facturación y tarifas		Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 264	2003	CRA	Acueducto, Alcantarillado y Aseo	adiciona el Art. 1.3.5.4 de la Resolución CRA 151 de 2001		Facturación y tarifas		Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 268	2003	CRA	Acueducto, Alcantarillado	adopta un plan de trabajo para determinar la metodología tarifaria de los servicios de Acueducto y Alcantarillado en desarrollo del Plan de Actividades 2003-2004		Facturación y tarifas		Oficinas RUITOQUE ESP



FORMATO
LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS EXTERNOS

Código: DOC – FO - 07

Versión: 02

Página: 1 de 1

La normatividad se encuentra en Internet, en la página Web de las Entidades que las expiden.

DOCUMENTO	FECHA DE EXPED	EXPEDIDA POR	SERVICIO PARA EL QUE APLICA	TEMA	OBSERVACIONES	RESPONSABLE	ESTADO	UBICACIÓN
Resolución 271	2003	CRA	Acueducto, Alcantarillado	Modifica el Art. 1.2.1.1 y la Sección 5.2.1 del Capítulo 2 del Título V de la Res. CRA 151/01		Facturación y tarifas		Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 273	2003	CRA	Acueducto, Alcantarillado y Aseo	Modifica se modifican los art. 4.2.2.4 y 4.2.10.6 de la Res. CRA 151/01		Facturación y tarifas		Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 001	Ene-03	CREG	Energía	Complementan las Res. CREG-116/98 y CREG-070/99, en la aplicación de los programas de limitación de suministro de energía en bolsa que no está destinada directamente a atender usuarios finales por parte de comercializadores y generadores morosos, y la limitación a agentes morosos por incumplimiento en lo referente al esquema de garantías para las transacciones internacionales de energía, como parte del Reglamento de Operación del Sistema Interconectado Nacional.		Director Energía		Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 006	Feb-03	CREG	Energía	adopta las normas sobre registro de fronteras comerciales y contratos, suministro y reporte de información, y liquidación de transacciones comerciales, en el Mercado de		Director Energía		Oficinas RUITOQUE ESP



FORMATO
LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS EXTERNOS

Código: DOC – FO - 07

Versión: 02

Página: 1 de 1

La normatividad se encuentra en Internet, en la página Web de las Entidades que las expiden.

DOCUMENTO	FECHA DE EXPED	EXPEDIDA POR	SERVICIO PARA EL QUE APLICA	TEMA	OBSERVACIONES	RESPONSABLE	ESTADO	UBICACIÓN
				Energía Mayorista				
Resolución 007	Feb-03	CREG	Energía	modifica las disposiciones contenidas en la Resolución CREG-070/99 en materia de pagos anticipados que pueden hacer los agentes participantes en el mercado mayorista como garantía por transacciones en el mercado, como parte del Reglamento de Operación del Sistema Interconectado Nacional		Director Energía		Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 008	Feb-03	CREG	Energía	Establece las reglas para la Liquidación y Administración de Cuentas por Uso de las redes del Sistema Interconectado Nacional asignadas al LAC.		Director Energía		Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 009	Feb-03	CREG	Energía	Regula algunos parámetros técnicos aplicables a los recursos de generación y su declaración en el Mercado de Energía Mayorista.		Director Energía		Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 010	Feb-03	CREG	Energía	Adopta los ajustes necesarios a la regulación vigente para dar cumplimiento al Art. 105 de la Ley 788/02.	Derogada por la Resolución CREG 068-03	Director Energía		Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 026	May-03	CREG	Energía	Modifica la Resolución CREG-072/02.		Director Energía		Oficinas RUITOQUE ESP



FORMATO
LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS EXTERNOS

Código: DOC – FO - 07

Versión: 02

Página: 1 de 1

La normatividad se encuentra en Internet, en la página Web de las Entidades que las expiden.

DOCUMENTO	FECHA DE EXPED	EXPEDIDA POR	SERVICIO PARA EL QUE APLICA	TEMA	OBSERVACIONES	RESPONSABLE	ESTADO	UBICACIÓN
Resolución 027	May-03	CREG	Energía	Corrige algunos errores de hecho en la Resolución CREG-082/02.		Director Energía		Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 029	Jun-03	CREG	Energía	Conforma los Sistemas de Transmisión Regional del Sistema Interconectado Nacional.		Director Energía		Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 030	Jun-03	CREG	Energía	aprueba los Cargos Máximos Eficientes definidos en la Resolución CREG-082 de 2002		Director Energía		Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 032	Jun-03	CREG	Energía	Establece la 2ª etapa de transición para la aplicación de los Cargos por Uso de los Sistemas de Transmisión Regional y de Distribución Local aprobados a los Operadores de Red de que tratan las Res. CREG 063 y 082/02, en cumplimiento del Decreto 1407/02.	Modificada por la Resolución CREG 101-03	Director Energía		Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 043	Jun-03	CREG	Energía	aprueba el Costo Anual por el uso de los Activos del Nivel de Tensión 4 y el Costo Anual de los Activos de Conexión al Sistema de Transmisión Nacional (STN) de los Sistemas de Transmisión Regional (STR), y los Cargos Máximos de los Niveles de Tensión 3, 2 y 1 del Sistema de Distribución Local (SDL), operados		Director Energía		Oficinas RUITOQUE ESP



FORMATO
LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS EXTERNOS

Código: DOC – FO - 07

Versión: 02

Página: 1 de 1

La normatividad se encuentra en Internet, en la página Web de las Entidades que las expiden.

DOCUMENTO	FECHA DE EXPED	EXPEDIDA POR	SERVICIO PARA EL QUE APLICA	TEMA	OBSERVACIONES	RESPONSABLE	ESTADO	UBICACIÓN
				por la ELECTRIFICADORA DE SANTANDER S. A. E.S.P.				
Resolución 063	Jul-03	CREG	Energía	Complementa las Resoluciones CREG-116/98, CREG-070/99 y CREG-001/03, en la aplicación de los programas de limitación de suministro de energía en bolsa que no está destinada directamente a atender usuarios finales por parte de comercializadores y generadores morosos, y la limitación a agentes morosos por incumplimiento en lo referente al esquema de garantías para las transacciones internacionales de energía, como parte del Reglamento de Operación del Sistema Interconectado Nacional.		Director Energía		Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 076	Ago-03	CREG	Energía	somete a consideración de los agentes, usuarios y terceros interesados la modificación del Numeral 9 del Reglamento de Distribución de Energía Eléctrica respecto de la propiedad de activos de terceros en los Sistemas de Transmisión Regional y/o Distribución Local		Director Energía		Oficinas RUITOQUE ESP



FORMATO
LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS EXTERNOS

Código: DOC – FO - 07

Versión: 02

Página: 1 de 1

La normatividad se encuentra en Internet, en la página Web de las Entidades que las expiden.

DOCUMENTO	FECHA DE EXPED	EXPEDIDA POR	SERVICIO PARA EL QUE APLICA	TEMA	OBSERVACIONES	RESPONSABLE	ESTADO	UBICACIÓN
Resolución 106	Nov-03	CREG	Energía	Determina los decimales aplicables para calcular la Tarifa de Venta en Bloque para la liquidación de la Transferencia del Sector Eléctrico a que se refiere el Art. 45 de la Ley 99/93.		Director Energía		Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 113	Dic-03	CREG	Energía	dicta normas en materia de calidad del servicio de energía eléctrica prestado en el Sistema Interconectado Nacional, de que trata el Reglamento de Distribución de Energía Eléctrica	Modificada parcialmente por la Resolución CREG 008-04 y la Resolución CREG103-04	Director Energía	Impreso	Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 121	Dic-03	CREG	Energía	modifica la Resolución CREG 072/02		Director Energía		Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 122	Dic-03	CREG	Energía	regulan aspectos comerciales del mercado mayorista de energía eléctrica en el SIN	Revocatoria Directa : Resolución CREG 054-04	Director Energía		Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 276	2004	CRA	Acueducto, Alcantarillado	"Proyecto de Resolución para la determinación de la metodología tarifaria de los servicios de acueducto y alcantarillado, se inicia el proceso de discusión directa con los usuarios y agentes del sector y se establece la metodología de realización de los conversatorios".		Facturación y tarifas		Oficinas RUITOQUE ESP



FORMATO
LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS EXTERNOS

Código: DOC – FO - 07

Versión: 02

Página: 1 de 1

La normatividad se encuentra en Internet, en la página Web de las Entidades que las expiden.

DOCUMENTO	FECHA DE EXPED	EXPEDIDA POR	SERVICIO PARA EL QUE APLICA	TEMA	OBSERVACIONES	RESPONSABLE	ESTADO	UBICACIÓN
Resolución 287	2004	CRA	Acueducto, Alcantarillado	establece la metodología tarifaria para regular el cálculo de los costos de prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado	Artículos 20 y 27 modificados por la resolución CRA 306/04	Facturación y tarifas	Impreso	Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 293	2004	CRA	Acueducto, Alcantarillado y Aseo	establece disposiciones para la inclusión de cláusulas exorbitantes o excepcionales en los contratos de las personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo		Facturación y tarifas		Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución306	2004	CRA	Acueducto, Alcantarillado	modifica los artículos 20 y 47 de la Resolución CRA 287 de 2004	Modificada por la resolución CRA 317/05	Facturación y tarifas		Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 307	2004	CRA	Acueducto, Alcantarillado y Aseo	fija la tarifa de contribución especial para la vigencia 2005 por concepto del servicio de regulación de agua potable y saneamiento básico y dicta otras disposiciones		Facturación y tarifas		Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 007	Ene-04	CREG	Energía	regulan aspectos comerciales del mercado mayorista de energía eléctrica en el SIN		Director Energía		Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 008	Feb-04	CREG	Energía	Modifica el Art. 1, Parágrafo 1, de la Res. CREG113 de 18/diciembre/2003		Director Energía		Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 034	Mar-04	CREG	Energía	modifica la Resolución CREG 072 de 2002		Director Energía		Oficinas RUITOQUE



FORMATO
LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS EXTERNOS

Código: DOC – FO - 07

Versión: 02

Página: 1 de 1

La normatividad se encuentra en Internet, en la página Web de las Entidades que las expiden.

DOCUMENTO	FECHA DE EXPED	EXPEDIDA POR	SERVICIO PARA EL QUE APLICA	TEMA	OBSERVACIONES	RESPONSABLE	ESTADO	UBICACIÓN
								ESP
Resolución 067	Sep-04	CREG	Energía	ordena hacer público un proyecto de resolución de carácter general que pretende adoptar la Comisión, por la cual se dictan disposiciones sobre el sistema de comercialización prepago, se modifica la Resolución CREG 108/7 y se dictan otras disposiciones		Director Energía		Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 083	Nov-04	CREG	Energía	ordena hacer público un proyecto de resolución de carácter general que pretende adoptar la Comisión, "Por la cual se modifican las normas de calidad de la potencia eléctrica aplicables a los servicios de Distribución de Energía Eléctrica		Director Energía		Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 084	Nov-04	CREG	Energía	Complementa la Res. CREG 122/03		Director Energía		Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 091	Dic-04	CREG	Energía	Ordena hacer público un proyecto de resolución de carácter general que pretende adoptar la Comisión, por la cual se dictan normas relacionadas con el Reglamento de Distribución de Energía Eléctrica, y se complementan algunas disposiciones de esas resoluciones.		Director Energía		Oficinas RUITOQUE ESP



FORMATO
LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS EXTERNOS

Código: DOC – FO - 07

Versión: 02

Página: 1 de 1

La normatividad se encuentra en Internet, en la página Web de las Entidades que las expiden.

DOCUMENTO	FECHA DE EXPED	EXPEDIDA POR	SERVICIO PARA EL QUE APLICA	TEMA	OBSERVACIONES	RESPONSABLE	ESTADO	UBICACIÓN
Resolución 092	Dic-04	CREG	Energía	establecen los Ingresos Regulados por concepto de los servicios prestados por el CND, el ASIC y el LAC para el año 2005		Director Energía		Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 096	Dic-04	CREG	Energía	Dictan disposiciones sobre el sistema de comercialización prepago, se modifica la Resolución CREG 108/97 y se dictan otras disposiciones.		Director Energía		Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 103	Dic-04	CREG	Energía	modifica parcialmente la Resolución CREG – 113 de 2003		Director Energía		Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 00156	2005	Ministerio de la Protección Social	Recursos Humanos	adoptan los formatos de informe de accidente de trabajo y de enfermedad profesional y dicta otras disposiciones		Jefe de Recursos Humanos	Medio magnético	Oficinas RUITOQUE ESP
Normas técnicas ESSA	2005	ESSA	Energía	Normas técnicas para cálculo y diseño de sistemas de distribución–ESSA		Director Energía		Archivo Director Energía
NTC ISO 9000-2005	2005	Organización internacional para la estandarización	TODOS	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD FUNDAMENTOS Y VOCABULARIO		TODOS	FISICO	Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 312	2005	CRA	Acueducto, Alcantarillado	fija la tasa de descuento aplicable a los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado		Facturación y tarifas		Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 315	2005	CRA	Acueducto, Alcantarillado	establece las metodologías para clasificar las personas prestadoras de		Facturación y tarifas		Oficinas RUITOQUE



FORMATO
LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS EXTERNOS

Código: DOC – FO - 07

Versión: 02

Página: 1 de 1

La normatividad se encuentra en Internet, en la página Web de las Entidades que las expiden.

DOCUMENTO	FECHA DE EXPED	EXPEDIDA POR	SERVICIO PARA EL QUE APLICA	TEMA	OBSERVACIONES	RESPONSABLE	ESTADO	UBICACIÓN
				los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, de acuerdo con su nivel de riesgo				ESP
Resolución 317	2005	CRA	Acueducto, Alcantarillado	Por la cual se modifica parcialmente la Resolución CRA 306 de 2004		Facturación y tarifas		Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 321	2005	CRA	Aseo	presenta el proyecto de resolución "Por el cual se establecen los regímenes de regulación tarifaria a los que deben someterse las personas prestadoras del servicio público de aseo de acuerdo con los diferentes tipos de residuos objeto del servicio, la metodología que deben utilizar para el cálculo de las tarifas del servicio público domiciliario de aseo y dicta otras disposiciones " y se inicia el proceso de discusión directa con los usuarios y agentes del sector		Facturación y tarifas		Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 322	2005	CRA	Aseo	presenta el proyecto de resolución "Por la cual se definen los parámetros, procedimientos y fases de implementación, para estimar el consumo de los usuarios del servicio público domiciliario de aseo y dicta otras disposiciones" y se inicia el		Facturación y tarifas		Oficinas RUITOQUE ESP



FORMATO
LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS EXTERNOS

Código: DOC – FO - 07

Versión: 02

Página: 1 de 1

La normatividad se encuentra en Internet, en la página Web de las Entidades que las expiden.

DOCUMENTO	FECHA DE EXPED	EXPEDIDA POR	SERVICIO PARA EL QUE APLICA	TEMA	OBSERVACIONES	RESPONSABLE	ESTADO	UBICACIÓN
				proceso de discusión directa con los usuarios y agentes del sector				
Resolución 327	2005	CRA	Acueducto, Alcantarillado	presenta el proyecto de resolución "Por la cual se presentan los valores de las variables con base en las cuales las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado determinen y apliquen los puntajes de eficiencia comparativa PDEA de que tratan los anexos 1 y 2 de la Resolución CRA 287/04", se inicia el proceso de discusión con los agentes del sector", y modifica parcialmente la Resolución CRA 318/05		Facturación y tarifas		Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 330	2005	CRA	Aseo	Prorroga el plazo para la recepción de observaciones, reparos o sugerencias establecido en el artículo segundo de la Resolución CRA 321 de 2005".		Facturación y tarifas		Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 331	2005	CRA	Aseo	prorroga el plazo para la recepción de observaciones, reparos o sugerencias establecido en el artículo segundo de la Resolución CRA 322 de 2005		Facturación y tarifas		Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 007	Feb-05	CREG	Energía	pone en conocimiento de las entidades prestadoras del servicio de electricidad, los usuarios y demás		Director Energía		Oficinas RUITOQUE ESP



FORMATO
LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS EXTERNOS

Código: DOC – FO - 07

Versión: 02

Página: 1 de 1

La normatividad se encuentra en Internet, en la página Web de las Entidades que las expiden.

DOCUMENTO	FECHA DE EXPED	EXPEDIDA POR	SERVICIO PARA EL QUE APLICA	TEMA	OBSERVACIONES	RESPONSABLE	ESTADO	UBICACIÓN
				interesados, las bases sobre las cuales efectuará el estudio para determinar las fórmulas para la remuneración de la actividad de transmisión de energía eléctrica, en el siguiente periodo tarifario				
Resolución 018	Mar-05	CREG	Energía	ordena hacer público un proyecto de resolución de carácter general que pretende adoptar la Comisión: "Por la cual se reglamenta la gestión del flujo de Potencia Reactiva y se definen las obligaciones y responsabilidades, de los agentes del SIN, en la prestación de este servicio"		Director Energía	Impreso	Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 019	Abr-05	CREG	Energía	Ordena publicar un proyecto de resolución para la adopción de la fórmula tarifaria general que permita a las empresas comercializadoras de energía eléctrica del Sistema Interconectado Nacional (SIN), calcular los costos de prestación del servicio y determinar las tarifas aplicables a los usuarios finales regulados, y se adoptan disposiciones con el fin de garantizar la participación de los usuarios, las		Director Energía		Oficinas RUITOQUE ESP



FORMATO
LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS EXTERNOS

Código: DOC – FO - 07

Versión: 02

Página: 1 de 1

La normatividad se encuentra en Internet, en la página Web de las Entidades que las expiden.

DOCUMENTO	FECHA DE EXPED	EXPEDIDA POR	SERVICIO PARA EL QUE APLICA	TEMA	OBSERVACIONES	RESPONSABLE	ESTADO	UBICACIÓN
				empresas y demás interesados en el trámite de aprobación de dicha fórmula.				
Resolución 020	Abr-05	CREG	Energía	Ordena hacer público un proyecto de resolución de carácter general que pretende adoptar la Comisión para establecer la liquidación y facturación de las pérdidas de referencia del Sistema de Transmisión Nacional (STN) que sean consideradas transacciones en Bolsa de energía.		Director Energía		Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 024	Abr-05	CREG	Energía	modifica las normas de calidad de la potencia eléctrica aplicables a los servicios de Distribución de Energía Eléctrica		Director Energía		Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 025	Abr-05	CREG	Energía	ordena hacer público un proyecto de resolución de carácter general que pretende adoptar la Comisión, por la cual se modifica el Reglamento de Operación		Director Energía		Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 031	Abr-05	CREG	Energía	ordena hacer público un proyecto de resolución de carácter general que pretende adoptar la Comisión, por la cual se adoptan disposiciones sobre el funcionamiento del mercado de Opciones y Futuros como parte del		Director Energía		Oficinas RUITOQUE ESP



FORMATO
LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS EXTERNOS

Código: DOC – FO - 07

Versión: 02

Página: 1 de 1

La normatividad se encuentra en Internet, en la página Web de las Entidades que las expiden.

DOCUMENTO	FECHA DE EXPED	EXPEDIDA POR	SERVICIO PARA EL QUE APLICA	TEMA	OBSERVACIONES	RESPONSABLE	ESTADO	UBICACIÓN
				Mercado de Energía Mayorista				
CIRCULAR SSPD - CREG No. 002 de 2005	Jun-05	CREG	Energía	Circular SSPD-CREG 002 del 2 de junio/05, para prestadores del servicio público de energía eléctrica. Reporte de información complementaria técnica, comercial y administrativa		Director Energía		Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución No.079	Jul-05	CREG	Energía	Modifica las disposiciones contenidas en la Resolución CREG-024/95, CREG-116/98 y CREG-070/99 en materia de garantías y pagos anticipados que deben realizar los agentes participantes en el mercado mayorista.		Director Energía	Impreso	Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución No.089	Sep-05	CREG	Energía	modifica el Art. 6º de la Resolución CREG-079/05	ARTÍCULO 6º.- VIGENCIA DE LOS PAGOS ANTICIPADOS. Los Pagos Anticipados aquí previstos estarán vigentes desde la fecha de publicación de esta resolución y hasta que la CREG haya decidido sobre la entrada en vigencia del Reglamento de Garantías Mensuales previsto en el artículo 9 de esta Resolución".	Director Energía		Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución No.106	Nov-05	CREG	Energía	señala el porcentaje de la contribución de regulación que deben		Director Energía		Oficinas RUITOQUE



FORMATO
LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS EXTERNOS

Código: DOC – FO - 07

Versión: 02

Página: 1 de 1

La normatividad se encuentra en Internet, en la página Web de las Entidades que las expiden.

DOCUMENTO	FECHA DE EXPED	EXPEDIDA POR	SERVICIO PARA EL QUE APLICA	TEMA	OBSERVACIONES	RESPONSABLE	ESTADO	UBICACIÓN
				pagar las entidades reguladas por la CREG/05				ESP
Resolución No.110	Dic-05	CREG	Energía	modifica el plazo para la instalación de equipos de medición de Calidad de la Potencia Eléctrica	Modificada parcialmente : Resolución-CREG024-2005	Director Energía	Impreso	Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución No.351	2005	CRA	Aseo	establece los regímenes de regulación tarifaria a los que deben someterse las personas prestadoras del servicio público de aseo y la metodología que deben utilizar para el cálculo de las tarifas del servicio de aseo de residuos ordinarios y se dictan otras disposiciones"		Facturación y tarifas	Impreso	Oficinas RUITOQUE ESP
RESOLUCION SSPD 200513000336 35	Dic-05	SUI	TODOS	Actualiza el Plan de Contabilidad para Prestadores de Servicios Públicos Domiciliarios y el Sistema Unificado de Costos y Gastos por Actividades que se aplicará a partir del 2006.		Contadora	Impreso	Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución No.352	2005	CRA	Aseo	define los parámetros para la estimación del consumo en el marco de la prestación del servicio público domiciliario de aseo y se dictan otras disposiciones"		Facturación y tarifas	Impreso	Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución No. 375	2006	CRA	Acueducto y alcantarillado	modifica el modelo de condiciones uniformes del contrato para la prestación de los servicios públicos		Facturación y tarifas	Impreso	Oficinas RUITOQUE ESP



FORMATO
LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS EXTERNOS

Código: DOC – FO - 07

Versión: 02

Página: 1 de 1

La normatividad se encuentra en Internet, en la página Web de las Entidades que las expiden.

DOCUMENTO	FECHA DE EXPED	EXPEDIDA POR	SERVICIO PARA EL QUE APLICA	TEMA	OBSERVACIONES	RESPONSABLE	ESTADO	UBICACIÓN
				domiciliarios de acueducto y alcantarillado, contenido en el Anexo 3 de la Resolución CRA 151/01 y se dictan otras disposiciones sobre el particular"				
Resolución No. 376	2006	CRA	Aseo	modifica el modelo de condiciones uniformes del contrato para la prestación del servicio público domiciliario de aseo, contenido en el Anexo 9 de la Resolución CRA 151/01 y se dictan otras disposiciones sobre el particular		Facturación y tarifas	Impreso	Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución No. 396	2006	CRA	A-A-A	modifica los Art. 5.5.1.3 a 5.5.1.7 del Capítulo V del Título V de la Resolución CRA 151/01, en relación con las solicitudes de información e imposición de sanciones a las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo		Facturación y tarifas	Impreso	Oficinas RUITOQUE ESP
RESOLUCION SSPD 200613000023 05	Feb-06	SUI	TODOS	Establece el reporte de información sobre peticiones, quejas y recursos de los usuarios a través del Sistema Único de Información SUI.		General	Impreso	Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución No.019	Abr-06	CREG	Energía	Modifica algunas disposiciones en materia de garantías y pagos	-	Director Energía	Impreso	Oficinas RUITOQUE



FORMATO
LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS EXTERNOS

Código: DOC – FO - 07

Versión: 02

Página: 1 de 1

La normatividad se encuentra en Internet, en la página Web de las Entidades que las expiden.

DOCUMENTO	FECHA DE EXPED	EXPEDIDA POR	SERVICIO PARA EL QUE APLICA	TEMA	OBSERVACIONES	RESPONSABLE	ESTADO	UBICACIÓN
				anticipados de los agentes participantes en el Mercado de Energía Mayorista.				ESP
Resolución No. 026	May-06	CREG	Energía	sustituye el Anexo de la Resolución CREG 019 de 2006		Director Energía	Impreso	Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución No.036	Jun-06	CREG	Energía	Modifica el cálculo de los costos adicionales del mercado mayorista incluidos en el costo de prestación del servicio.		Director Energía	Impreso	Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución No.042	Jul-06	CREG	Energía	Modifica la Resolución CREG 019/06.		Director Energía	Impreso	Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución No.049	Jul-06	CREG	Energía	Suspende el plazo para la exigencia de las mediciones de la Calidad de la Potencia Eléctrica.		Director Energía	Impreso	Oficinas RUITOQUE ESP
RESOLUCION SSPD 23365	Jul-06	SUI	Acueducto y alcantarillado	Establece los criterios para el reporte de información al Sistema Único de Información de los pequeños prestadores de servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo.		Facturación y tarifas	Web	Oficinas RUITOQUE ESP
RESOLUCION SSPD 25985	Jul-06	SUI	TODOS	Establece los criterios y parámetros para la recolección de información del plan contable y del sistema de costos y gastos.		General	Impreso	Oficinas RUITOQUE ESP
CIRCULAR	Jul-06	SUI	Aseo	Reporte de información para la		Facturación y tarifas	Impreso	Oficinas



FORMATO
LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS EXTERNOS

Código: DOC – FO - 07

Versión: 02

Página: 1 de 1

La normatividad se encuentra en Internet, en la página Web de las Entidades que las expiden.

DOCUMENTO	FECHA DE EXPED	EXPEDIDA POR	SERVICIO PARA EL QUE APLICA	TEMA	OBSERVACIONES	RESPONSABLE	ESTADO	UBICACIÓN
SSPD - CRA 003 de 2006				aplicación del marco regulatorio del servicio público de aseo, contenido en las resoluciones CRA 351 y 352/05, de la comisión de regulación de agua potable y saneamiento básico.				RUITOQUE ESP
CIRCULAR SSPD - CRA 004 de 2006	Sep-06	SUI	Acueducto y alcantarillado	Reporte de información para la aplicación de la metodología tarifaria de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado definida en la resolución CRA 287 de 2004, de la comisión de regulación de agua potable y saneamiento básico		Facturación y tarifas	Impreso	Oficinas RUITOQUE ESP
CIRCULAR SSPD - CRA 005 de 2006	Oct-06	SUI	Acueducto y alcantarillado	Ampliación de plazos para la aplicación de la circular conjunta SSPD-CRA No.004 de 2006		Facturación y tarifas	Impreso	Oficinas RUITOQUE ESP
RESOLUCION SSPD 200613000434 95 de 2006	Nov-06	SUI	A-A-A	establece la obligación de reportar información para el cálculo de los indicadores de riesgo de primer nivel de la Resolución CRA 315 de 11 de febrero de 2005		Facturación y tarifas	Impreso	Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución No. 100	Dic-06	CREG	Energía	Señala la contribución que debe pagar cada una de las entidades reguladas por el año 2006.		Contabilidad	Impreso	Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución No. 116	2006	Ministerio de Ambiente	A-A-A	Expide el reglamento técnico que señala los requisitos técnicos que deben cumplir los tubos de		Director Servicio AAA	Impreso	Oficinas RUITOQUE ESP y Archivo



FORMATO
LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS EXTERNOS

Código: DOC – FO - 07

Versión: 02

Página: 1 de 1

La normatividad se encuentra en Internet, en la página Web de las Entidades que las expiden.

DOCUMENTO	FECHA DE EXPED	EXPEDIDA POR	SERVICIO PARA EL QUE APLICA	TEMA	OBSERVACIONES	RESPONSABLE	ESTADO	UBICACIÓN
				acueducto, alcantarillado, los de uso sanitario y los de aguas lluvias y sus accesorios que adquieran las personas prestadoras de los servicios de acueducto y alcantarillado.				Director Acueducto
CODIGO LABORAL	2007		Personal	Código laboral, sustantivo del trabajo y procedimiento laboral, conforme con la ley 1149 de 2007		Jefe de Recursos Humanos	Impreso	Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución No. 413	2007	CRA	A-A-A	señala criterios generales, de acuerdo con la Ley, sobre abuso de posición dominante en los contratos de servicios públicos, y sobre la protección de los derechos de los usuarios, para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo		Facturación y tarifas	Impreso	Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución No. 001 /07	Ene-07	CREG	Energía	da cumplimiento a lo establecido en el Art. 3° de la Ley 1117/06 en relación con los subsidios de usuarios de estratos 1 y 2 de los servicios de Energía Eléctrica y de Gas Combustible por Red de Tubería		Director de Energía, facturación	Impreso	Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución No. 016 /07	Feb-07	CREG	Energía	Modifica parcialmente la Resolución CREG 024/05 que establece las normas de calidad de la potencia eléctrica aplicables a la Distribución de Energía Eléctrica en el Sistema		Director de Energía	Impreso	Oficinas RUITOQUE ESP



FORMATO
LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS EXTERNOS

Código: DOC – FO - 07

Versión: 02

Página: 1 de 1

La normatividad se encuentra en Internet, en la página Web de las Entidades que las expiden.

DOCUMENTO	FECHA DE EXPED	EXPEDIDA POR	SERVICIO PARA EL QUE APLICA	TEMA	OBSERVACIONES	RESPONSABLE	ESTADO	UBICACIÓN
				Interconectado Nacional.				
Decreto 387	Feb-07	Míniminas	Energía	Establece las políticas generales en relación con la actividad de comercialización del servicio de energía eléctrica y se dictan otras disposiciones.		Director de Energía	Impreso	Oficinas RUITOQUE ESP
Decreto 828	Mar-07	Ministerio de comercio, industria y turismo	TODOS	Modifica el art. 8 del Decreto 2223 de 1996, de los cobros no autorizados.		Jefe de Facturación	Impreso	Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 1127	2007	Ministerio de Ambiente	A-A-A	modifica la resolución No. 1166/2006		Director Servicio AAA	Impreso	Oficinas RUITOQUE ESP y Archivo Director Acueducto
Resolución No. 019 /07	Mar-07	CREG	Energía	modifica lo establecido en la regulación vigente en relación con la aplicación del Índice de Precios al Productor (IPP) en la actualización de componentes de las fórmulas tarifarias de los servicios de Energía Eléctrica y Gas Combustible		Director de Energía	Impreso	Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución No. 180466	Abr-07	Minminas	Energía	modifica el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas - RETIE		Director de Energía	Medio magnético	Archivo Director Energía
Decreto 1575	May-07	Ministerio de la Protección	Acueducto	Establece el sistema para la protección y control de la calidad del		Director Servicio AAA	Impreso	Oficinas RUITOQUE



FORMATO
LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS EXTERNOS

Código: DOC – FO - 07

Versión: 02

Página: 1 de 1

La normatividad se encuentra en Internet, en la página Web de las Entidades que las expiden.

DOCUMENTO	FECHA DE EXPED	EXPEDIDA POR	SERVICIO PARA EL QUE APLICA	TEMA	OBSERVACIONES	RESPONSABLE	ESTADO	UBICACIÓN
		Social		agua para consumo humano.				ESP y Archivo Director Acueducto
Decreto 2501	Jul-07	Minminas	Energía	Dicta disposiciones para promover prácticas con fines de uso racional y eficiente de energía eléctrica.		Director de Energía	Impreso	Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 424	Jul-07	CRA	Acueducto	Regula el cargo que pueden cobrar las personas prestadoras del servicio público de acueducto por la suspensión, corte, reinstalación y reconexión del mismo.		Jefe de Facturación	Impreso	Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución 2115	Jun-07	Ministerio de la Protección Social	Acueducto	Señala características, instrumentos básicos y frecuencias del sistema de control y vigilancia para la calidad del agua para consumo humano.		Director Servicio AAA	Impreso	Oficinas RUITOQUE ESP y Archivo Director Acueducto
Resolución No. 084	Sep-07	CREG	Energía	Modifica el parágrafo del art. 8 de la Resolución CREG 006 de 2003 y se adoptan otras disposiciones.		Director de energía	Impreso	Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución No. 119	Dic-07	CREG	Energía	Aprueba la fórmula tarifaria general que permite a los Comercializadores Minoristas de electricidad establecer los costos de prestación del servicio a usuarios regulados en el Sistema Interconectado Nacional.		Director de energía	Impreso	Oficinas RUITOQUE ESP y Archivo Director energía
Resolución	Dic-07	CREG	Energía	Incorpora las políticas definidas en el		Director de energía	Impreso	Oficinas



FORMATO
LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS EXTERNOS

Código: DOC – FO - 07

Versión: 02

Página: 1 de 1

La normatividad se encuentra en Internet, en la página Web de las Entidades que las expiden.

DOCUMENTO	FECHA DE EXPED	EXPEDIDA POR	SERVICIO PARA EL QUE APLICA	TEMA	OBSERVACIONES	RESPONSABLE	ESTADO	UBICACIÓN
No. 121				art. 3 del Decreto 387/07, modificado por el Decreto 4977 del 27 de diciembre/07, en relación con la asignación de pérdidas entre Comercializadores Minoristas en un Mercado de Comercialización.				RUITOQUE ESP
Resolución 0522	Mar-08	Ministerio de Ambiente	A-A-A	modifica la Resolución 170 de 2008		Director Servicio AAA	Impreso	Oficinas RUITOQUE ESP y Archivo Director Acueducto
Resolución 180632	Abr-08	Ministerio de minas y energía	Energía	amplía la vigencia del Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas RETIE así como la transitoriedad para demostrar la conformidad en unas instalaciones de uso final de la electricidad		Director de Energía	Impreso	Oficinas RUITOQUE ESP y Archivo Director Energía
Resolución No. 058	May-08	CREG	Energía	establece las Áreas de Distribución de Energía Eléctrica -ADD-		Director de Energía	Impreso	Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución No. 068	Jun-08	CREG	Energía	corrige la Resolución CREG 058/08		Director de Energía	Web	Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución No. 070	Jul-08	CREG	Energía	modifica la Resolución CREG 058/00		Director de Energía	Impreso	Oficinas RUITOQUE ESP



FORMATO
LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS EXTERNOS

Código: DOC – FO - 07

Versión: 02

Página: 1 de 1

La normatividad se encuentra en Internet, en la página Web de las Entidades que las expiden.

DOCUMENTO	FECHA DE EXPED	EXPEDIDA POR	SERVICIO PARA EL QUE APLICA	TEMA	OBSERVACIONES	RESPONSABLE	ESTADO	UBICACIÓN
Resolución No. 071	Jul-08	CREG	Energía	regula el acceso a la infraestructura del servicio de energía para la prestación de los servicios de telecomunicaciones, de conformidad con lo establecido en el Art. 151 de la Ley 1151 de 2007		Director de Energía	Web	Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución No. 093	Ago-08	CREG	Energía	Define la metodología para el cálculo de la tasa de retorno que se aplicará en la remuneración de la actividad de distribución de energía eléctrica y se fija dicha tasa.		Director de Energía	Impreso	Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución No. 181294	Ago-08	Ministerio de minas y Energía	Energía	modifica el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas - RETIE		Director de Energía	Impreso	Oficinas RUITOQUE ESP
CircularSSPD _CREG_2008 1000000144	Ago-08	CREG	Energía	Reporte de Información de Facturación de Energía de los Distribuidores a los Comercializadores a		Director de Energía Jefe de Facturación	Web	Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución No. 097	Sep-08	CREG	Energía	aprueba los principios generales y la metodología para el establecimiento de los cargos por uso de los Sistemas de Transmisión Regional y Distribución Local		Director de Energía	Web	Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución CREG 070 de 1998- creg	Oct-08	CREG	Energía	Informe Operadores de Red		Director de Energía	Web	Oficinas RUITOQUE ESP



FORMATO
LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS EXTERNOS

Código: DOC – FO - 07

Versión: 02


Página: 1 de 1

La normatividad se encuentra en Internet, en la página Web de las Entidades que las expiden.

DOCUMENTO	FECHA DE EXPED	EXPEDIDA POR	SERVICIO PARA EL QUE APLICA	TEMA	OBSERVACIONES	RESPONSABLE	ESTADO	UBICACIÓN
062 y 063 de 2000								
Circular SSPD-CREG No.084	Oct-08	CREG	Energía	Informe calculo Costos unitarios		Director de Energía	Web	Oficinas RUITOQUE ESP
RESOLUCIÓN SSPD-200913000099 95 DE 2009	Abr-09	Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	TODOS	Establece la transición para la aplicación del modelo general de contabilidad para las empresas prestadoras de servicios públicos en convergencia con los estándares internacionales de contabilidad.	SSPD - Resoluciones - Resolución SSPD9995 de 2009	Contabilidad	Web	Oficinas RUITOQUE ESP
Resolución SSPD 200940001508 5	Jul-09	SUI	Acueducto	Unifica en un solo acto administrativo la normatividad expedida en el sector de Agua Potable y Saneamiento Básico para el cargue de la información al SUI".	SSPD - Resoluciones - Resolución SSPD15085 de 2009	Profesional Enlace	Web	Oficinas RUITOQUE ESP
Circular SSPD-CREG No.085	Sep-08	CREG	Energía	EMPRESAS QUE DESARROLLAN LA ACTIVIDAD DE DISTRIBUCIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA.	http://www.creg.gov.co/html/i_portals/index.php?p_origin=internal&p_name=content&p_id=MI-80&p_options=	Director de Energía	Web	Oficinas RUITOQUE ESP

Anexo 2. Caracterizaciones del Procesos

1. PROCESO GERENCIAL

		CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GERENCIAL		Código: GER-CA-01 Versión: 05 Página: 1 de 1	
NOMBRE DEL PROCESO	GERENCIAL			TIPO DE PROCESO:	DIRECCIÓN
OBJETIVO	Asegurar la planificación y revisión del Sistema de Gestión de la Calidad de la Empresa para su conveniencia, adecuación y eficacia. La revisión incluye la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el sistema incluyendo la política y objetivos de calidad.				
PROCESOS ENTRADAS	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	PROCESOS SALIDAS	
Todos los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad	<ul style="list-style-type: none"> Resultados de las auditorías Análisis de la No Conformidades Abiertas Quejas, Reclamos y Retroalimentación del cliente Desempeño de los procesos y conformidad del producto Estado de las acciones correctivas y preventivas Acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas Cambios que podrían afectar el Sistema de Gestión de la Calidad Evaluación de proveedores y evaluación del personal Recomendaciones para la mejora 	<ul style="list-style-type: none"> Planificación y realización de las revisiones gerenciales Revisión de la planificación de los procesos y definición de responsabilidades y recursos Acciones a tomar en el Sistema de Gestión de la Calidad Seguimiento y control de las acciones planteadas. Asegurar la realización de los mantenimientos requeridos en los equipos que intervienen en la calidad de la prestación del servicio Evaluación y seguimiento al desempeño del proceso. 	<ul style="list-style-type: none"> Mejora en la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y los procesos Mejora del producto en relación con los requisitos del cliente Necesidades de recursos y asignación de recursos. Planes de mejora, acciones correctivas y preventivas. 	Todos los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad	
RECURSOS	RESPONSABLES		REQUISITOS		MEDICIÓN DEL PROCESO
Asignación de rubros según presupuestos. Papelería Equipo de Computo	Gerente <i>Participan:</i> Responsables de los procesos		Norma NTC-ISO 9001:2008, Numerales 4, 5, 6.1, 6.3, 6.4, 8.1, 8.2.1, 8.2.3, 8.3, 8.4, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3. Ley 142 de Servicios Públicos		Eficacia del SGC
SEGUIMIENTO Y MONITOREO DEL PROCESO		REGISTROS DEL PROCESO		DOCUMENTOS DE REFERENCIA	
<ul style="list-style-type: none"> Seguimiento al cumplimiento del programa de auditorías de calidad y de revisiones por la Gerencia. Seguimiento al cumplimiento de las metas establecidas para cada proceso. Seguimiento a los resultados obtenidos con la ejecución de mejoras establecidas por la revisión. 		<ul style="list-style-type: none"> Formato Acta de Revisión Gerencial Formato acta de comité de calidad Formato Planes de mejora Formato acta reuniones 		<ul style="list-style-type: none"> Guía de Revisión Gerencial Manual de Calidad Guía para determinar cambios que puedan afectar el SGC 	
REVISÓ: <i>Pablo Bustamante Arango</i>			FECHA: <i>OCTUBRE 30 DE 2009</i>		
APROBO: <i>Pablo Bustamante Arango</i>			FECHA: <i>NOVIEMBRE 03 DE 2009</i>		

2. PROCESO ACUEDUCTO

	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE ACUEDUCTO	Código: ACU-CA-01 Versión: 07 Página: 1 de 2
---	---	--

NOMBRE DEL PROCESO	ACUEDUCTO		TIPO DE PROCESO:	PRESTACION DEL SERVICIO
OBJETIVO	Asegurar que el agua captada sea apta para el consumo humano mediante la remoción de sustancias químicas y gérmenes patógenos y Garantizar la entrega permanente de agua tratada a los usuarios que cumpla con los requisitos de calidad, cantidad y presión.			
PROCESOS ENTRADAS	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	PROCESOS SALIDAS
Gerencial Compras	Concesión con Corporaciones Autónomas Regionales Estudios de factibilidad viables Agua pretratada Agua tratada	<i>Captacion</i> <ul style="list-style-type: none"> • Tratamiento de la cuenca • Derivación • Bombeo del agua cruda si se requiere • Aducción <i>Tratamiento</i> <ul style="list-style-type: none"> • Remoción de olores y sabores • Remoción de turbiedad y color • Desinfección y estabilización del PH • Tratamiento y disposición final de lodos • Mantenimiento de tanques <i>Distribución</i> <ul style="list-style-type: none"> • Conducción y almacenamiento del agua. • Bombeo del agua • Distribución del agua • Pruebas de presión y fugas • Conexión y Reconexión de usuarios • Reparar las redes en caso de roturas o averías 	Agua potable en cada predio	Medición del Consumo
RECURSOS	RESPONSABLES	REQUISITOS		MEDICIÓN DEL PROCESO
Humanos Desarenadores Productos Químicos Mangueras Tanque de Pretratamiento Económicos Planta de tratamiento Bascula	Director de Acueducto y Saneamiento Básico <i>Participantes:</i> Operador Planta de Tratamiento Auxiliar General	Norma NTC-ISO 9001:2008, Numeral 4, 5.2, 5.4.1, 5.4.2, 5.5.3, 6.3, 7.1, 7.2.2, 7.5.1, 7.5.2, 7.5.5, 7.6, 8.1, 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.4, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3. Ley 142 de 1994 Decreto 1575 de 2007 y Res. 2115 de 2006 - Calidad del agua Ras 2000		-Continuidad del servicio de acueducto - Calidad del agua -Agua Comprada y tratada vs Agua Distribuida

REVISÓ: <i>Gilberto Perez Lopez</i>	FECHA: JULIO 07 DE 2009
APROBO: <i>Pablo Bustamante Arango</i>	FECHA: JULIO 14 DE 2009




CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE ACUEDUCTO

Código: ACU-CA-01
 Versión: 07
 Página: 2 de 2

SEGUIMIENTO Y MONITOREO DEL PROCESO	REGISTROS DEL PROCESO	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
<ul style="list-style-type: none"> • Control en el pretratamiento del agua cruda. • Exámenes Físicoquímicos y Bacteriológicos. • Inspección en la fuente de agua mediante control visual y olfativo de las condiciones físicas del agua, sus desarenadores, conducciones y equipos de bombeo cuando se trate de fuentes profundas de agua cruda. • Control de las cantidades agregadas al agua de insumos químicos. • Revisar la calidad del agua tratada con base en el cloro residual, Ph, exámenes Físicoquímicos y Bacteriológicos • Revisar diariamente los niveles de tanques de almacenamiento. • Revisar el estado de las redes • Estado de los equipos y funcionamiento de las estaciones de bombeo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Formato Control del PH y Cloro Residual • Formato Medición del caudal "Producción de agua en planta de tratamiento". • Resultados Exámenes Físicoquímicos y Bacteriológicos. • Hoja de vida y control de mantenimiento de equipos • Control actividades de acueducto • Formato toma de presión en la red de acueducto • Formato verificación de diseños Hidrosanitarios • Formato de recibo de acometida de acueducto y conexiones de alcantarillado • Formato supervisión construcción de acueducto y alcantarillado • Formato revisión de proyectos de acueducto y alcantarillado • Acta prueba de presión red hidráulica • Acta entrega de redes de acueducto • Acta entrega de redes de alcantarillado • Plano de Redes, localización de válvulas, diámetro y tipo de tubería • Registro de recloración tanque sub-area 20 • Formato del PH y Cloro residual en la red de distribución. • Plan de control de calidad del agua según decreto 1575 de 2007 y resolución 2115/07. • Formato valores totales de precipitación. • Formato indicador del proceso de Acueducto • Formato de corte del servicio de agua A Ruitoque S.A.E.S.P. 	<ul style="list-style-type: none"> • Manual de tratamiento del Agua • Guía de captación, tratamiento y transporte de agua • Manual de operación y mantenimiento del acueducto • Diagrama unifilar eléctrico del sistema de bombeo • Procedimiento para la instalación del servicio de acueducto y alcantarillado (Usuarios particulares) • Procedimiento para revisión y recepción instalaciones hidrosanitarias (multiusuarios) • Guía de la contingencia del servicio de acueducto.

REVISÓ: <i>Gilberto Perez Lopez</i>	FECHA: JULIO 07 DE 2009
APROBO: <i>Pablo Bustamante Arango</i>	FECHA: JULIO 14 DE 2009

3. PROCESO COMERCIALIZACIÓN DE ENERGÍA

	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE COMERCIALIZACION DE ENERGIA	Código: CEE-CA-01 Versión: 04 Página: 1 de 2
---	---	--

NOMBRE DEL PROCESO	COMERCIALIZACION		TIPO DE PROCESO:	Prestación del servicio
OBJETIVO	Aumentar la participación del mercado en el departamento de Santander a través de la venta de energía, fidelización de los clientes y venta de proyectos y servicios eléctricos a clientes internos y externos.			
PROCESOS ENTRADAS	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	PROCESOS SALIDAS
<p>PROCESOS INTERNOS Gerencial, Servicio al Cliente, Facturación y Distribución de energía.</p> <p>PROCESOS EXTERNOS CREG, Superservicios, MinMinas y ESSA.</p>	<p>Novedades de Facturación.</p> <p>Informe de PQR'S</p> <p>Políticas de mercadeo.</p> <p>Normatividad en energía regulada.</p> <p>Normas tarifarias de energía.</p> <p>Necesidades de producto y técnicas del usuario potencial.</p> <p>Contrato de Compra de Energía a generador.</p> <p>Contrato Condiciones Uniformes.</p> <p>Presupuestos de obras de adecuación y medidores.</p> <p>Cuadro de tarifas para el mercado de Santander y precios de energía en el Mercado Mayorista.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar bases de datos de clientes prospectos.(Futuro) • Contactar clientes prospecto y presentarle nuestra oferta de tarifas, servicios y costos técnicos.(Actual) • Explicarle al cliente prospecto el funcionamiento del mercado de energía en el país, normatividad, condiciones legales y los trámites de vinculación a RUITOQUE E.S.P.(Actual) • Cerrar la venta de energía y diligenciar los documentos para tal fin.(Actual) • Entregar documentos tramitados a la persona responsable de registro en el SIC. (Director del Servicio de Energía) (Actual) • Definir junto con el cliente prospecto la forma de pago de acuerdo a sus necesidades y a la capacidad de financiamiento de RUITOQUE E.S.P (Actual) • Determinar posibles necesidades del cliente potencial en productos y servicios de energía diferentes a la energía regulada. (futuro) • Socializar en el Comité de Calidad las normas de regulación y tarifarias. • Elaborar y enviar comparativos tarifarios que le hagan ver al usuario potencial el ahorro que obtendrá con nuestras tarifas para usuarios con cambio de comercializadora). (Actual) • Elaborar cuadro comparativo tarifario. (Actual) 	<ul style="list-style-type: none"> • Ventas de proyectos y servicios eléctricos. • Aumento de usuarios de RUITOQUE E.S.P registrados en el SIC. • Aumento de la demanda de energía por parte de la Compañía. • Fidelización de los clientes actuales. 	<ul style="list-style-type: none"> • Distribución de energía • Micromedición o medición de fronteras. • Facturación. • Contabilidad (cuentas por cobrar).

REVISÓ: Ing Orlando Porra	FECHA: agosto 13 de 2009
APROBO: Pablo Bustamante Arango	FECHA: Agosto 18 de 2009



**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE
COMERCIALIZACION DE ENERGIA**

Código: CEE-CA-01
Versión: 04
Página: 2 de 2

RECURSOS	RESPONSABLES	REQUISITOS	MEDICIÓN DEL PROCESO
Técnicos. Económico	<p>Director Comercialización de de Energía</p> <p>PARTICIPAN Gerente Jefe de Facturación y Tarifas Director del Servicio de Energía.</p>	<p>Norma NTC-ISO 9001:2008, Numeral 4, 5.2, 5.4.1, 5.4.2, 5.5.3, 6.3, 7.1, 7.2.2, 7.5.1, 8.1, 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.4, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3.</p> <p>Ley 142 de 1994 Normatividad CREG Normatividad Ministerio de Minas y Energía. Normas de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Nivel de Satisfacción del Usuario (Actual) Meta en ventas mensuales Kilovatios hora max.(Futuro) Nivel de deserción de usuarios actuales. (Actual)
SEGUIMIENTO Y MONITOREO DEL PROCESO	REGISTROS DEL PROCESO	DOCUMENTOS DE REFERENCIA	
<ul style="list-style-type: none"> Revisar los reportes de visita a clientes y estado de negocios.(Futuro) Metas en venta de energía regulada, productos y servicios técnicos. (futuro) Desempeño en las utilidades del servicio.(Actual) Análisis de crecimiento de clientes.(Actual) 	<ul style="list-style-type: none"> Franquicia de seguimiento ventas de energía (Futuro) Formato notificación de cambio de comercializador (Actual) Formato solicitud de suministro de energía eléctrica (Futuro) Formato de autorización de la obra de adecuación (Futuro) Portafolio de servicios. (Futuro) Formato solicitud de visita técnica para cambio de comercializador (Actual) Formato de financiación de obras y servicios. (Actual) Citación al operador de red para maniobras de cambio (Actual) Formato de orden de registro de nueva frontera (Actual) Contrato de condiciones Uniformes. Carta interconexión eléctrica fronteras Formato de ahorro comparativo Visita cambio de sellos y acta de cambio de comercializador. Cambio de comercializador de energía Carta interconexión eléctrica frontera 	<ul style="list-style-type: none"> Procedimiento de comercialización de energía. Políticas para la comercialización de energía a usuarios regulada. 	

REVISÓ: Ing Orlando Poma
APROBÓ: Fabio Bustamante Arango

FECHA: agosto 13 de 2009
FECHA: Agosto 18 de 2009


4. PROCESO ALCANTARILLADO

	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE ALCANTARILLADO	Código: ALC-CA-01 Versión: 06 Página: 1 de 1
---	--	--

NOMBRE DEL PROCESO	ALCANTARILLADO		TIPO DE PROCESO:	Prestación del Servicio
OBJETIVO	Asegurar que el agua residual y las aguas lluvias captadas sean conducidas sin taponamiento ni obstrucciones por el sistema de alcantarillado y entregadas al pozo receptor de la CDMB las aguas residuales, y a los lagos o vertederos construidos las aguas lluvias.			
PROCESOS ENTRADAS	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	PROCESOS SALIDAS
Servicio al cliente	Orden de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Actividades de inspección constante para asegurar el normal funcionamiento del alcantarillado. • Realizar los mantenimientos preventivos y correctivos a redes pozos y tanques de cribado. • Mantenimiento de canaletas de aguas lluvias. 	Aguas lluvias Aguas residuales	Alcantarillado
RECURSOS	RESPONSABLES	REQUISITOS		MEDICION DEL PROCESO
Humanos Sistema de Redes de conducción Colectores e interceptores Económicos	Director de Acueducto y Saneamiento Básico <i>Participa:</i> Auxiliar General	Norma NTC-ISO 9001:2008, Numeral 4, 5.2, 5.4.1, 5.4.2, 5.5.3, 6.3, 7.1, 7.2.2, 7.5.1, 7.5.2, 8.1, 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.4, 8.5.1, 8.5.2 y 8.5.3 Ley 142 de 1994 RAS 2000		<ul style="list-style-type: none"> • Obstrucciones o taponamientos presentado • Quejas, reclamos informe del supervisor
SEGUIMIENTO Y MONITOREO DEL PROCESO		REGISTROS DEL PROCESO	DOCUMENTOS DE REFERENCIA	
<ul style="list-style-type: none"> • Inspección y control visual permanente del sistema de redes • Visitas periódicas al emisario final, al cribado y cámaras de cierre del quiebre del emisario. 		<ul style="list-style-type: none"> • Control Actividades de Alcantarillado • Hoja de vida y control de mantenimiento • Listado Maestro de Planos • Registro anual de obstrucciones en redes de alcantarillado pluvial o sanitario • Formato Indicador del proceso de Alcantarillado 	<ul style="list-style-type: none"> • Manual de mantenimiento de alcantarillado. 	

REVISÓ: <i>Gilberto Perez Lopez</i>	FECHA: <i>Octubre 05 de 2009</i>
APROBÓ: <i>Pablo Bustamante Arango</i>	FECHA: <i>Octubre 23 de 2009</i>

5. PROCESO ASEO

	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE ASEO			Código: ASE-CA-01 Versión: 07 Página: 1 de 2
NOMBRE DEL PROCESO	ASEO		TIPO DE PROCESO:	PRESTACION DEL SERVICIO
OBJETIVO	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Recoger y retirar los residuos sólidos generados por los usuarios. ◆ Dejar libre de residuos sólidos las vías y áreas públicas mediante la ejecución de las actividades de barrido y limpieza de acuerdo a la programación establecida por la empresa. ◆ Asegurar el traslado según los requisitos establecidos por la Ley y por Ruitoque E.S.P de los residuos recolectados hasta el sitio de disposición final. 			
PROCESOS ENTRADAS	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	PROCESOS SALIDAS
Servicio al cliente Compras	Orden de trabajo Zonas de prestación del servicio y usuarios	<ul style="list-style-type: none"> • Planear ruta de recorrido, horarios y frecuencia de recolección • Definición de la ruta de recorrido, frecuencia y horario del barrido y limpieza • Definir el recorrido del vehículo transportador desde el lugar de recolección hasta el sitio de disposición final. • Barrido de vías y áreas públicas • Ejecutar la recolección de residuos sólidos en cuartos de almacenamiento de conjuntos residenciales y/o puerta a puerta • Trasladar los residuos sólidos al lugar de disposición final. • Verificación del cumplimiento de las rutas 	Residuos sólidos recolectados Residuos sólidos entregados en sitio de disposición final Vías y áreas públicas limpias y barridas	Aseo



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE ASEO

Código: ASE-CA-01
 Versión: 07
 Página: 2 de 2

RECURSOS	RESPONSABLES	REQUISITOS	MEDICION DEL PROCESO
Humanos Económicos Vehículos recolector – compactador Implementos y herramientas de Aseo	Director de Acueducto y Saneamiento Básico <i>Participan:</i> Aseadores	Norma NTC-ISO 9001:2008, Numeral 4, 5.2, 5.4.1, 5.4.2, 5.5.3, 6.3, 7.1, 7.2.2, 7.5.1, 7.5.2, 8.1, 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.4, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3. Decreto N° 605 de 1996 Capitulo I título IV Decreto 1713 de 2002	<ul style="list-style-type: none"> Continuidad de recolección de residuos sólidos Continuidad de barrido de vías públicas %cumplimiento del servicio: (# de días de prestación del servicio / # de días programados)
SEGUIMIENTO Y MONITOREO DEL PROCESO	REGISTROS DEL PROCESO	DOCUMENTOS DE REFERENCIA	
<ul style="list-style-type: none"> Verificar el cumplimiento de las rutas, horarios y frecuencia de recorrido. Verificar el estado de limpieza de las zonas de recolección y de las vías de tránsito del vehículo recolector Verificación al cumplimiento de la ruta definida. Verificación del informe emitido por la empresa responsable del sitio de disposición final 	<ul style="list-style-type: none"> Ruta y horarios de recolección del servicio de aseo Hoja de vida y control de mantenimiento de equipos Programa ruta y frecuencia de barrido de vías públicas. Informe mensual de residuos sólidos depositados Ruitoque Condominio Formato indicador del proceso de Aseo 	<ul style="list-style-type: none"> Guía para la prestación del servicio de aseo 	

REVISÓ: <i>Gilberto Pérez Lopez</i>	FECHA: <i>Octubre 05 de 2009</i>
APROBO: <i>Pablo Bustamante Arango</i>	FECHA: <i>Octubre 23 de 2009</i>


6. PROCESO MEDICION DEL CONSUMO

	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE MEDICION DEL CONSUMO	Código: MEC-CA-01 Versión: 08 Página: 1 de 1
---	--	--

NOMBRE DEL PROCESO	MEDICION DEL CONSUMO		TIPO DE PROCESO:	PRESTACION DEL SERVICIO
OBJETIVO	Garantizar la correcta medición del consumo de usuarios de los servicios de energía y acueducto en el periodo a facturar			
PROCESOS ENTRADAS	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	PROCESOS SALIDAS
Facturación	Palms con información de usuarios actualizados del mes anterior	<ul style="list-style-type: none"> Planear ruta para toma de lecturas de micro y macro medidores. Toma de lecturas Reportar novedades que impiden la toma de lecturas Reporte de consumo y novedades para facturación Reporte de usuarios con desviación significativa 	Lecturas de Consumos de Energía y acueducto de usuarios RUITOQUE E.S.P.	Facturación
RECURSOS	RESPONSABLES	REQUISITOS	MEDICION DEL PROCESO	
<ul style="list-style-type: none"> Humanos Software de micro y macromedición Equipos para la toma de lecturas 	Director Servicio de Energía <i>Participan:</i> Director Acueducto y Saneamiento Básico Jefe de Facturación y Tarifas	Norma NTC-ISO 9001:2008, Numeral 4, 5.2, 5.5.3, 6.3, 7.5.1, 7.5.3, 7.6, 8.1, 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.4, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3 Contrato de condiciones uniformes para cada servicio	% de lecturas erradas / Total de lecturas	
SEGUIMIENTO Y MONITOREO DEL PROCESO		REGISTROS DEL PROCESO	DOCUMENTOS DE REFERENCIA	
<ul style="list-style-type: none"> Verificar el cumplimiento de la ruta definida para la toma de lecturas Revisar el uso adecuado de los instrumentos utilizados para la medición del consumo Alertas del sistema de consumos altos o bajos al momento de la medición. Revisión de los datos tomado con los equipos antes de facturación. Revisión de las novedades de la toma de las lecturas en el campo 		<ul style="list-style-type: none"> Formato para toma de lecturas manuales para medidores de control electrónicos. Formato criticas de lecturas para consumos de energía y acueducto. Carta solicitud cambio de medidor Formato orden de trabajo para revisión por desviación significativa acueducto. Formato revisión de sellos Formato orden de trabajo para revisión por desviación significativa energía 	<ul style="list-style-type: none"> Procedimiento medición del consumo Manual del usuario software de micro y macro medición del consumo Procedimiento de lectura de metercart 1.95 	

REVISO: <i>Oriando Porras Mejía</i>	Fecha: Noviembre 19 de 2009
APROBO: <i>Pablo Emilio Bustamante</i>	Fecha: <i>Noviembre 20 de 2009</i>


7. PROCESO MEDICIÓN Y MEJORA

	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO MEDICION Y MEJORA	Código: MYM-CA-01 Versión: 05 Página: 1 de 1
---	--	--

NOMBRE DEL PROCESO	MEDICIÓN Y MEJORA		TIPO DE PROCESO:	APOYO
OBJETIVO	Establecer los procesos de seguimiento, análisis, medición y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad de la Empresa con el propósito de asegurar su conformidad y la de sus servicios.			
PROCESOS ENTRADAS	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	PROCESOS SALIDAS
Todos los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad	<ul style="list-style-type: none"> Plan de auditorías Revisiones de la gerencia Informe de auditorías de calidad PQR de los usuarios Evaluación de la satisfacción del cliente y/o empleados. Medición de los procesos. 	<ul style="list-style-type: none"> Programar, planificar y realizar auditorías de calidad Identificar los productos no conformes o no conformidades del Sistema de Gestión de la Calidad. Identificar, ejecutar y verificar las acciones correctivas y/o preventivas. 	<ul style="list-style-type: none"> Informe de auditoría Acciones correctivas o preventivas apropiadas a los efectos de las no conformidades actuales o potenciales 	Todos los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad
RECURSOS	RESPONSABLES	REQUISITOS	MEDICION DEL PROCESO	
Humanos Información Papelería Equipo de Computo	Gerente <i>Participan:</i> Responsables de los procesos	Norma NTC-ISO 9001:2008, Numerales 4, 5.2, 5.4.1, 5.4.2, 5.5.3, 8.1, 8.2.1, 8.2.2, 8.2.3, 8.3, 8.4, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3	N.A.	
SEGUIMIENTO Y MONITOREO DEL PROCESO	REGISTROS DEL PROCESO		DOCUMENTOS DE REFERENCIA	
<ul style="list-style-type: none"> Revisiones al proceso mediante auditorías internas de calidad. Revisiones por la gerencia. Verificar que las acciones tomadas son apropiadas a los efectos de las no conformidades actuales y potenciales. 	<ul style="list-style-type: none"> Formato Programa de Auditoría Formato Plan de Auditoría Formato Lista de Verificación Formato de Informe de Auditoría Formato Control de las No Conformidades y Observaciones Formato No Conformidad, Acciones Correctivas y Preventivas Matriz Nivel de presencia de no conformidades Matriz del Impacto del proceso 		<ul style="list-style-type: none"> Procedimiento de auditorías interna de calidad Procedimiento de acciones correctivas Procedimiento de acciones preventivas Procedimiento Control de producto No conforme 	


REVISO: <i>Mayeris Gonzalez Leal</i>	FECHA: <i>Noviembre 09 de 2009</i>
APROBO: <i>Pablo Bustamante Arango</i>	FECHA: <i>Noviembre 09 de 2009</i>

8. PROCESO DOCUMENTOS Y REGISTROS

		CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DOCUMENTOS Y REGISTROS		Código: DOC-CA-08 Versión: 05 Página: 1 de 1	
NOMBRE DEL PROCESO	DOCUMENTOS Y REGISTROS		TIPO DE PROCESO	APOYO	
OBJETIVO	<ul style="list-style-type: none"> Asegurar que se controlan los documentos internos y externos del sistema de gestión de la calidad. 				
PROCESOS ENTRADAS	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	PROCESOS SALIDAS	
Todos los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad	Solicitudes de documentos Registros del Sistema de Gestión de la Calidad	<ul style="list-style-type: none"> Gestión de documentos externos Gestión de documentos internos Definir los registros Planificación del control Desarrollo de los formatos Definir la disposición Definir almacenamiento de los registros. Realizar copias de seguridad de los registros magnéticos. 	Gestión y control de los documentos y registros del Sistema de Gestión de la Calidad. Acciones de Mejora	Todos los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad	
RECURSOS	RESPONSABLES		REQUISITOS		MEDICION DEL PROCESO
Humanos Información Papelería Equipo de Computo	Director de Servicio al Cliente <i>Participan:</i> Responsable de todos los procesos		Norma NTC-ISO 9001:2008, Numeral 4, 5.2, 5.3, 5.4.1, 5.4.2, 5.5.3, 8.1, 8.2.3, 8.3, 8.4, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3.		N.A.
SEGUIMIENTO Y MONITOREO DEL PROCESO		REGISTROS DEL PROCESO		DOCUMENTOS DE REFERENCIA	
<ul style="list-style-type: none"> Revisiones por el responsable del proceso. Revisiones por la gerencia. Verificar que se encuentran los documentos actualizados en cada puesto de trabajo. Revisiones al proceso mediante auditorias internas de calidad, acciones correctivas y preventivas. 		<ul style="list-style-type: none"> Formato Gestión de documentos Listado maestro de documentos Formato Control de distribución Listado maestro de documentos externos Listado control de registros Listado Maestro de planos Formato Plan Mantenimiento de equipos de oficina. Formato orden de servicio para equipos de computo. Formato hoja de vida de equipos de computo. 		<ul style="list-style-type: none"> Guía para la elaboración de documentos Procedimiento Control de Documentos Procedimiento Control de Registros Procedimiento para la realización de copia de seguridad de la red 	

REVISÓ: <i>Mayerlis Gonzalez Leal</i>	FECHA: <i>Noviembre 09 de 2009</i>
APROBO: <i>Pablo Bustamante Arango</i>	FECHA: <i>Noviembre 09 de 2009</i>

9. PROCESO DE PERSONAL

	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE PERSONAL	Código: PER-CA-01 Versión: 08 Página: 1 de 2
---	--	--

NOMBRE DEL PROCESO	PERSONAL		TIPO DE PROCESO:	APOYO
OBJETIVO	Garantizar la disponibilidad de personal con educación, formación, habilidades y experiencia para llevar a cabo de manera competente los trabajos que afectan la calidad del producto.			
PROCESOS ENTRADAS	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	PROCESOS SALIDAS
Todos los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad	<ul style="list-style-type: none"> Requerimiento de personal por la empresa Perfil del personal requerido Necesidades de capacitación 	<ul style="list-style-type: none"> Establecer requisitos en cuanto a educación, formación, habilidades y experiencia. Seleccionar al personal de acuerdo al cumplimiento del perfil requerido. Contratar el personal. Hacer inducción al personal Identificar necesidades de capacitación y entrenamiento Desarrollar actividades de capacitación y entrenamiento Evaluar el personal y hacer seguimiento a la eficacia de las capacitaciones y entrenamiento 	<ul style="list-style-type: none"> Personal idóneo y capacitado para desarrollar los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad 	Todos los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad
RECURSOS	RESPONSABLES		REQUISITOS	MEDICION DEL PROCESO
Humanos Económicos Papelería Equipo de Computo	Contadora <i>Participan:</i> Gerente		<ul style="list-style-type: none"> Norma NTC-ISO 9001:2008, Numeral 4, 5.1, 5.2, 5.4.1, 5.4.2, 5.5.1, 5.5.3, 6.2, 8.1, 8.2.3, 8.3, 8.4, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3. Código Sustantivo del Trabajo y la Ley 100 Reglamento Interno de trabajo 	Promedio de la evaluación del personal

REVISÓ: Sonia Johanna Osorio Niño	FECHA: Noviembre 27 de 2009
APROBÓ: Pablo Bustamante Arango	FECHA: Noviembre 27 de 2009



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE PERSONAL

Código: PER-CA-01
Versión: 08
Página: 2 de 2

SEGUIMIENTO Y MONITOREO DEL PROCESO	REGISTROS DEL PROCESO	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
<ul style="list-style-type: none">• Revisión al cumplimiento al plan de formación del personal.• Actualización de las hojas de vida del personal.• Evaluaciones de desempeño• Revisiones por la gerencia.	<ul style="list-style-type: none">• Formato Inducción del Personal• Formato Evaluación del Personal Directivo y Mandos Medios• Formato Evaluación del Personal Operativo de Servicios• Formato Plan de Formación del Personal• Formato Capacitación del personal• Formato de Entrevista• Hojas de Vida del Personal• Formato Evaluación del Personal Operativo Administrativo• Formato Control Reporte Oportuno Accidentes de Trabajo	<ul style="list-style-type: none">• Procedimiento de Gestión Humana• Guía De Reporte de Accidentes de Trabajo• Responsabilidades y Perfiles de:<ul style="list-style-type: none">➢ Gerente➢ Asistente de Gerencia➢ Contador➢ Director de Servicio al Cliente➢ Mensajero➢ Auxiliar Contable➢ Director de Acueducto y Saneamiento Básico➢ Operador Planta de Tratamiento➢ Auxiliar General➢ Aseador➢ Director Servicio de Energía➢ Supervisor Servicio de Energía➢ Auditor Líder➢ Auditor Interno➢ Recolector y Auxiliar de Barrido➢ Jefe de Facturación y Tarifas➢ Director Comercialización de Energía➢ Profesional de Enlace

REVISÓ: *Sonia Johanna Osorio Niño*
APROBO: *Pablo Bustamante Arango*

FECHA: *Noviembre 27 de 2009*
FECHA: *Noviembre 27 de 2009*

10. PROCESO COMPRAS

	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE COMPRAS	Código: CMP-CA-01 Versión: 05 Página: 1 de 2
---	---	--

NOMBRE DEL PROCESO	COMPRAS		TIPO DE PROCESO:	APOYO
OBJETIVO	Garantizar que se realice una adecuada gestión de compras de materiales, equipos, insumos y servicios, de aquellos que tienen impacto en la prestación del servicio, asegurando que cumplan con los requisitos establecidos y apoyados en proveedores aceptados.			
PROCESOS ENTRADAS	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	PROCESOS SALIDAS
Procesos Prestación del Servicio	<ul style="list-style-type: none"> Solicitudes de Compra Listado de proveedores seleccionados 	<ul style="list-style-type: none"> Identificar necesidad Solicitud de cotización Elaborar cuadro comparativo Evaluación de proveedores Selección de proveedores Orden de compra Verificación de los productos y servicios adquiridos Reevaluación de los proveedores Acciones de mejora 	<ul style="list-style-type: none"> Productos y servicios adquiridos para los procesos Resultados de la evaluación y reevaluación de proveedores Planes de mejora 	Procesos de prestación del servicio
RECURSOS	RESPONSABLES		REQUISITOS	MEDICIÓN DEL PROCESO
Humanos de Equipo de computo Económicos	Director Servicio al Cliente Participan: Gerente Directores de servicio		<ul style="list-style-type: none"> Norma NTC-ISO 9001:2008, Numeral 4, 5.2, 5.4.1, 5.4.2, 5.5.3, 6.4, 7.4.1, 7.4.2, 7.4.3, 7.5.5, 8.1, 8.2.3, 8.3, 8.4, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3. 	Desempeño de Proveedores

REVISO: Mayerlis González leal	FECHA: Octubre 08 de 2009
APROBO: Pablo Bustamante Arango	FECHA: Octubre 23 de 2009



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE COMPRAS

Código: CMP-CA-01
Versión: 05
Página: 2 de 2

SEGUIMIENTO Y MONITOREO DEL PROCESO	REGISTROS DEL PROCESO	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
<ul style="list-style-type: none">• Verificación del cumplimiento de las especificaciones de la compra.• Reevaluación de los proveedores• Revisión por la gerencia.	<ul style="list-style-type: none">• Formato información de proveedores• Formato Solicitud de Compra• Formato Orden de Compra• Formato de Proveedores Seleccionados• Formato selección de proveedores de servicios• Formato Selección de proveedores, equipos e insumos• Formato información de proveedores• Formato cuadro comparativo de cotizaciones• Formato control de inventario del mes.• Formato Evaluación de proveedores de mantenimiento• Formato de especificaciones de los materiales y equipos.• Formato Evaluación de proveedores de mantenimiento de subestaciones• Formato Evaluación de proveedores de servicio de recolección de residuos• Formato Evaluación de proveedores de materiales, equipos, insumos y reparaciones.• Formato Evaluación de proveedores de servicios profesionales, análisis de laboratorio y asesorías.• Formato Evaluación de proveedores de servicios especiales• Propuestas de venta• Contratos para compra de agua / energía• Pliegos de condiciones (energía)• Kárdex• Cotizaciones• Factura• Remisión	<ul style="list-style-type: none">• Procedimiento para la compra de agua y energía eléctrica• Procedimiento de compras• Guía de selección, evaluación y reevaluación de proveedores

REVISÓ: *Mayerlis Gonzalez Teal*

FECHA: *Octubre 08 de 2009*

APROBO: *Pablo Bustamante Arango*

FECHA: *Octubre 23 de 2009*

11. PROCESO CONTABILIDAD

	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE CONTABILIDAD	Código: CON-CA-01 Versión: 04 Página: 1 de 2
---	--	--

NOMBRE DEL PROCESO	CONTABILIDAD		TIPO DE PROCESO:	APOYO
OBJETIVO	Asegurar la recopilación y contabilización de toda la información requerida para garantizar la veracidad y confiabilidad de los informes contables de la compañía.			
PROCESOS ENTRADAS	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	PROCESOS SALIDAS
Gerencial Facturación Compras Personal	Extractos Bancarios CDT y Fiducias Pagos revisión de energía y acueducto Reporte pagos de facturación. Contribuciones Facturas proveedores Cuentas de cobro. Datos para nómina	<ul style="list-style-type: none"> Elaboración de notas de contabilidad: - Causación de Fondos de pensión, salud, ARP y cajas de compensación. - Provisión de prestaciones sociales. - Elaboración de nómina - Depreciaciones y amortizaciones. - Ajustes por inflación - Descargue de inventarios - Cuadro de Facturación: Ingresos, Cuentas por cobrar, interés y contribución. - Rendimientos, renovación y cancelación de CDT y fiducias. - Causación de cuentas por pagar a proveedores. • Elaboración de comprobantes de ingreso y comprobantes de egreso. • Desarrollo de actividades de recaudo y financiación • Cumplimiento de impuestos 	<ul style="list-style-type: none"> Balance General y Estado de Perdidas y Ganancias definitivo, • Flujos de caja • Estado de cambios en la situación financiera 	Gerencial
RECURSOS	RESPONSABLES	REQUISITOS	MEDICION DEL PROCESO	
Humanos Económicos Papelería Equipo de Computo Software de contabilidad Software gerencia electrónica Software Nomina Portal Empresarial entidades bancarias	Contador <i>Participan:</i> Aux. Contable	<ul style="list-style-type: none"> Norma NTC-ISO 9001:2000 Numerales 4, 5.5.3, 8.1, 8.2.3, 8.3, 8.4, 8.5.1, 8.5.2 y 8.5.3. Plan de contabilidad para entes prestadores de servicios públicos domiciliarios (Superintendencia de servicios públicos) 	Tiempo de presentación de la información (45 días).	

REVISÓ: Sonia Osorio Nino	FECHA: Noviembre 29 de 2007
APROBO: Pablo Bustamante Arango	FECHA: Noviembre 30 de 2007



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE CONTABILIDAD

Código: CON-CA-01

Versión: 04

Página: 2 de 2

SEGUIMIENTO Y MONITOREO DEL PROCESO	REGISTROS DEL PROCESO	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
<ul style="list-style-type: none">Control de Actividades planificadasConciliaciones de cuentasRevisión de las notas de contabilidadRevisión de la relación de comprobantes de egresoRevisión al proceso mediante auditorías internas de calidad, acciones correctivas y preventivas.Revisiones por la gerencia.	<ul style="list-style-type: none">Formato planeación de actividades de contabilidadFormato planilla diaria de cajaFormato relación mensual de retfuenteFormato control de inversionesFormato comprobante de préstamo y autorización especial de descuentoFormato control de pago de obligacionesFormato control de liquidación de prima semestralFormato control de liquidación de cesantíasFormato control de aportes a comfenalcoFormato control de aportes, Salud, Pensión, ARPFormato control de liquidación de prestaciones socialesFormato control de mensajeríaFormato control bimensual impuestos sobre las ventasFormato amortización préstamo a empleadosFormato liquidación prestaciones socialesFormato consumo de inventarioFormulario de declaración de rentaFormulario de retención en la fuenteFormulario de renovación de matrícula mercantilFormulario de liquidación de industria y comercioRelación mensual de retención de impuesto industria y comercioPlanilla nóminaEstado de pérdidas y gananciasBalance generalComprobantes de egresoReporte de horas ExtrasPlan único de cuentas	<ul style="list-style-type: none">Guía de contabilidadProcedimiento de recaudos

REVISÓ: Sonia Osorio Nino

APROBO: Pablo Bustamante Arango

FECHA: Noviembre 29 de 2007

FECHA: Noviembre 30 de 2007

12. PROCESO FACTURACIÓN

	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO FACTURACION	Código: FAC-CA-01 Versión: 07 Página: 1 de 2
---	--	--

NOMBRE DEL PROCESO	FACTURACION		TIPO DE PROCESO:	N. A.
OBJETIVO	Emitir las facturas para efectuar el cobro correcto, confiable y oportuno de los servicios ofrecidos por RUITOQUE E.S.P. a los usuarios, de conformidad con los parámetros establecidos en el Sistema de Gestión de la Calidad y a la Normatividad vigente.			
PROCESOS ENTRADAS	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	PROCESOS SALIDAS
Medición del consumo Gerencial Servicio al Cliente Contabilidad	<p>Políticas de facturación y recaudo de Ruitoque E.S.P.</p> <p>Normatividad de las Entidades de Vigilancia y Control.</p> <p>Información costos y gastos RUITOQUE E.S.P.</p> <p>Reporte de consumo de los directores del servicio.</p> <p>Novedades de facturación y debito automático.</p> <p>Información para recaudo por convenio</p> <p>Financiación servicios públicos</p> <p>Ordenes de trabajo para la instalación de servicios.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración del Cronograma de Facturación. • Calculo de tarifas. • Alimentación de la información al sistema de nuevos usuarios, tarifas, otras cuotas, lecturas, debito automático y novedades. • Elaboración de la liquidación de la facturación. • Comparación de los reportes de facturación • Revisión del Resumen de Facturación. • Emisión de las facturas de cobro a los usuarios. • Elaboración de Informes para las Entidades de Vigilancia y Control. • Registrar los pagos de los usuarios. • Definir acciones de mejora. 	<ul style="list-style-type: none"> • Cronograma de Facturación • Facturas para pago de servicios públicos • Resumen de facturación total y por servicio. • Archivo de pago electrónico y debito automático para entidades bancarias • Informes para las entidades de vigilancia y control. • Conciliación Contribuciones. • Tarifas a publicar en periódico local. • Informe de otros recaudos. • Desprendibles de pago • Acciones correctivas, preventivas y acciones de mejora. 	<ul style="list-style-type: none"> • Comercialización de energía • Gerencial • Contabilidad • Medición y Mejora • Servicios al cliente • Medición del consumo

REVISO: Mónica James González	FECHA: Julio 14 de 2009
APROBO: Pablo Eustamante Arango	FECHA: Julio 17 de 2009



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO FACTURACION

Código: FAC-CA-01
 Versión: 07
 Página: 2 de 2

RECURSOS	RESPONSABLES	REQUISITOS	MEDICIÓN DEL PROCESO
Humanos Equipo de computo Software de Facturación Internet Papelería Económicos	Jefe de Facturación y Tarifas Participan: Gerente Director de Servicio al Cliente Director Servicio de Energía Director de Acueducto y Saneamiento Básico Director de Comercialización de Energía Contador Auxiliar contable	Norma NTC-ISO 9001:2008, Numeral 4, 5.1, 5.2, 5.3, 5.4.1, 5.4.2, 5.5.1, 5.5.3, 6.3, 7.5.1, 7.5.3, 8.1, 8.2.3, 8.3, 8.4, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3 Ley 142 de 1994 Resolución CREG 108/97 Normatividad CRA - Minminas - Superintendencia de Servicios Públicos.	Indicador de Acertividad en el proceso de Facturación. Indicador de lecturas erradas
SEGUIMIENTO Y MONITOREO DEL PROCESO	REGISTROS DEL PROCESO	DOCUMENTOS DE REFERENCIA	
<ul style="list-style-type: none"> Revisar el listado resumen por mes del sistema de facturación. Revisión de datos de facturación antes de impresión. Revisión tarifas aplicadas. Revisión al proceso mediante auditorías internas de calidad, acciones correctivas y preventivas. 	<ul style="list-style-type: none"> Formato reporte de novedades Formato solicitud de prestación de servicios públicos. Archivos que alimentan el sistema (taen, lect, plano de otros recaudos) en medio magnético. Resumen de facturación Formato de Financiación servicios públicos. Facturación servicios públicos Informes de consumo por servicios. Relación de pago en entidades financieras. Publicación de Tarifas en Periódico Local Validación de los reportes. Desprendibles de pago Informes a las Entidades de Control y Vigilancia. Formato indicador de acertividad en el proceso de facturación. Formato de indicador de lecturas erradas. Programación del proceso de medición del consumo y facturación. 	<ul style="list-style-type: none"> Procedimiento de facturación Guía de Tarifas y costos Lista de chequeo proceso de facturación Procedimiento de Recaudo 	

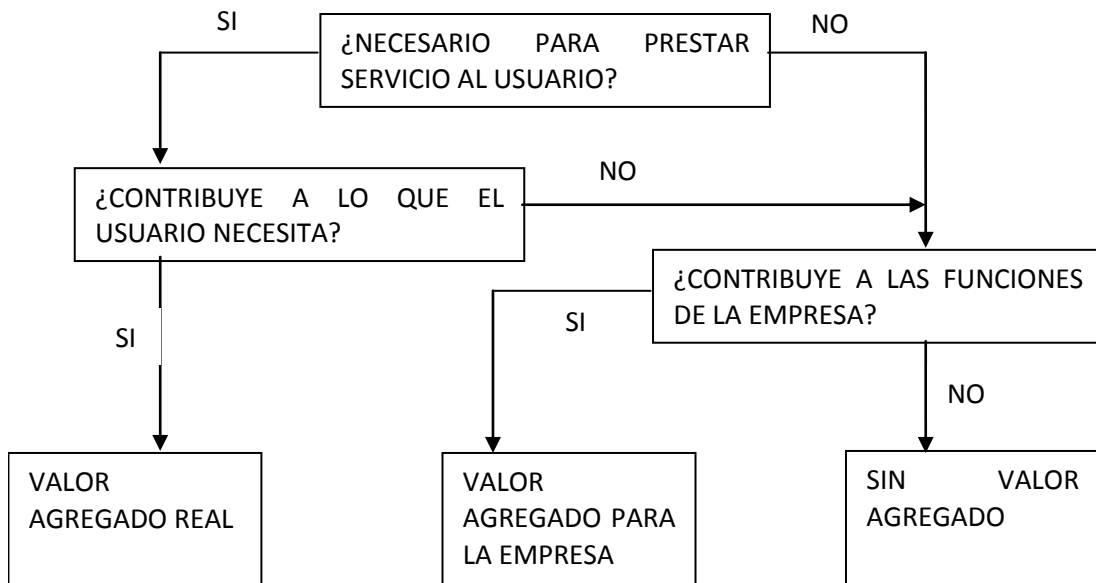
REVISÓ: Mónica Jaimes González
 APROBÓ: Pablo Bustamante Arango

FECHA: Julio 14 de 2009
 FECHA: Julio 17 de 2009

Anexo 3. Entrevista de Apoyo Para la Descripción y Análisis de los Procedimientos

ENTREVISTA

- ¿Lo que usted está haciendo se justifica o no?
- ¿Esto qué hace usted agrega valor?
- ¿Por qué se hace?
- ¿Cómo se hace?
- ¿Dónde?
- ¿Cuándo (en que orden)?
- ¿Para qué se hace?
- ¿Cuál es su responsabilidad en esta tarea, está perfectamente definida?
- ¿Que Sugerencias le haría a este procedimiento para mejorarlo, reducirlo y controlarlo?
- ¿Qué tipo de información se puede elaborar de este procedimiento?
- ¿Le interesaría a usted conocer otro tipo de información?
- ¿Qué medidas de seguridad se pueden aplicar a este procedimiento?
- ¿El documento que utiliza en este procedimiento es:
Bueno ____ Regular ____ Malo____ Por qué? (explique)
- ¿La información que contiene es suficiente?
- ¿Cuántos documentos se elaboran diariamente?
- ¿Considera que se puede cambiar este documento?
- Definir los usuarios externos.
- ¿Cuánto tiempo gasta usted aproximadamente, para hacer estas tareas?



Anexo 4. Descripción y Análisis de Procedimientos

DESCRIPCION Y ANALISIS DE PROCEDIMIENTOS

Nombre del proceso: SERVICIO AL CLIENTE

Nombre del procedimiento: PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE SERVICIOS PUBLICOS (multiusuarios)-Aprobación Proyectos Eléctricos

Código: SAC-PR-26

Versión: 04

Paso Nº	Responsable	Descripción de la actividad	Doc. asociado	Análisis de Actividades						Análisis de tiempos		SOFTWARE	OBSERVACIONES
				○	◐	◑	⇒	△	□	D	R		
				VAR	VAO	SVA	TRANS	DEMO	VERIF				
1	Cliente (Empresa que desarrolla el proyecto)	Solicitud del certificado de disponibilidad del servicio de energía en el área de desarrollo del proyecto.	Formato solicitud de disponibilidad (SAC-FO-22)										
1	Director de servicio al cliente	Hacer entrega del formato de disponibilidad de servicios		X	X							Un día	
2	Gerente Director de servicio energía	Analizar la solicitud presentada para determinar las necesidades extras como la construcción de redes u otros, realizar el estudio de factibilidad (cuando sea necesario) para determinar la viabilidad de la prestación del servicio en la zona solicitada.	Guía elaboración estudios de factibilidad (DIE-GU-15)			X						Depende del proyecto	Proceso energía
3	Gerente Director de servicio al cliente	Si existe disponibilidad para la prestación del servicio de energía, expedir el certificado de Disponibilidad del servicio de energía.	Carta Disponibilidad del servicio de energía	x	x								
4	Director de servicio al cliente	Entregar al cliente el listado de los documentos y requisitos que debe presentar para la revisión del diseño	Listado documentos para revisión de diseños eléctricos (SAC-LI-24)			x							
5	Cliente	Solicitar la revisión de los diseños a Ruitoque E.S.P											
6	Cliente	Entregar en las oficinas de Ruitoque E.S.P los requisitos solicitados para la revisión del diseño	Proyecto										
7	Director de servicio al cliente	Recibir la documentación entregada por el cliente y enviar al Director del servicio de Energía				X						inmediato	
8	Director del servicio Energía	Revisar y verificar la información presentada en los diseños entregados, la cual debe reunir los requisitos solicitados en listado de documentos para revisión de diseños eléctricos	Listado documentos para revisión de diseños eléctricos (SAC-LI-24) Formato de verificación de diseños eléctricos (ENE-FO-10)			x				x			Proceso energía

DESCRIPCION Y ANALISIS DE PROCEDIMIENTOS

Nombre del proceso: SERVICIO AL CLIENTE

Nombre del procedimiento: PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE SERVICIOS PUBLICOS (multiusuarios)-Aprobación Proyectos Eléctricos

Código: SAC-PR-26

Versión: 04

Paso Nº	Responsable	Descripción de la actividad	Doc. asociado	Análisis de Actividades						Análisis de tiempos		SOFTWARE	OBSERVACIONES
				○	◐	◑	⇒	△	□	D	R		
				VAR	VAO	SVA	TRANS	DEMO	VERIF				
9	Director del servicio de Energía Director del servicio al cliente	Cuando la información presentada esté incompleta o no cumple con los requisitos, no se aprueba, remitir al diseñador los documentos presentados junto con carta de solicitud de modificaciones. Cuando el cliente presente los documentos con las correcciones señaladas, realizar nuevamente las actividades del numeral 7 y 8	Carta de solicitud de modificaciones		X							2 Días	Quién firma la cartaq
10	Director del servicio de Energía Director del servicio al cliente	Si la información presentada esta completa y cumple con los requisitos se aprueba el proyecto, se debe comunicar al cliente de la aprobación y hacer entrega de memorias y planos debidamente sellados con vigencia de dos años. (una copia de éstos se fija en la empresa)	Carta de aprobación Diseños, memorias y planos		X							2 días	
11	Director del servicio al cliente	Comunicar a la gerencia la aprobación del proyecto			X							inmediato	Tiempo Ingeniero Cómo se hace?
12	Director del servicio de Energía	Incluir en el listado de proyectos aprobados	Listado de proyectos aprobados (SAC-LI-12)		X							NA	El formto esta desactualizado , no se diligencia desde 2006
13		Realizar para los casos que se requiera, es decir cuando Ruitoque actúe solo como comercializador la legalización de la frontera comercial	Guía de legalización de fronteras comerciales (ENE-GU-05) Legalización frontera comercial		X							NA	
TOTALES				4	10							240 HRS	

INDICADORES

Total Actividades	TA=	13
Total Actividades sin Valor Agregado	TASVA=	0
Porcentaje de Actividades sin Valor Agregado		0 %
Tiempo de Demora	D=	0
Tiempo Real del Proceso	R=	240
Tiempo del Procedimiento	TP=	240
Porcentaje de Demora		0 %

DESCRIPCION Y ANALISIS DE PROCEDIMIENTOS

Nombre del proceso: SERVICIO AL CLIENTE

Nombre del procedimiento: PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE SERVICIOS PUBLICOS (multiusuarios)- Aprobación Proyectos Acueducto Alcantarillado

Código: SAC-PR-26

Versión: 06

Paso Nº	Responsable	Descripción de la actividad	Doc. asociado	Análisis de Actividades						Análisis de tiempos		SOFTWARE	OBSERVACIONES	
										D	R			
2	Cliente (Empresa que desarrolla el proyecto)	Solicitud del certificado de disponibilidad del servicio de Acueducto y Alcantarillado en el área de desarrollo del proyecto		X								NA	Confirmar en SAC-LI-12 la disponibilidad	
3	Director de servicio al cliente	Hacer entrega del formato de disponibilidad de servicios	Formato solicitud de disponibilidad (SAC-FO-22)	X								Inmediato		
4	Gerente Asesor de Acueducto	Analizar la solicitud presentada para determinar las necesidades extras como la construcción de redes u otros	Condiciones Técnicas (anexo 1 contrato de condiciones uniformes)		X							NA		Proceso de acueducto
5	Gerente Director del servicio al cliente	Si existe disponibilidad para la prestación del servicio, expedir el certificado de Disponibilidad del servicio de Acueducto y Alcantarillado	Disponibilidad del servicio de Acueducto y/o Alcantarillado	X								Un día		
6	Director de servicio al cliente	Entregar al cliente el listado de los documentos y requisitos que debe presentar para la revisión del diseño y de los requisitos que deben ser tenidos en cuenta en la construcción del proyecto	Contenido de proyectos Hidrosanitarios que se presenten para aprobación en Ruitoque ESP (SAC-LI-27) Requisitos Hidrosanitarios para los servicios de acueducto y alcantarillado (SAC-LI-23)		X			X				NA		
7	Cliente	Solicitar la revisión de los diseños a Ruitoque E.S.P	Diagrama de instalación individual de acueducto	X								NA		
8	Cliente	Entregar en las oficinas de Ruitoque E.S.P los requisitos solicitados para la revisión del diseño	Documentos solicitados		X							NA		
9	Director de servicio al cliente	Recibir los documentos entregados por el cliente y enviar al Asesor de acueducto				X							un día	
10	Asesor de Acueducto	Revisar y verificar la información presentada en los diseños entregados, la cual debe reunir los requisitos solicitados	Contenido de proyectos Hidrosanitarios que se presenten para aprobación en Ruitoque ESP (SAC-LI-27) Formato de verificación de diseños Hidrosanitarios (DIS-FO-08)		X				X			15 días		¿No debe mirar SAC-LI-23? ¿A qué asesor se refiere? Planos o diseños

DESCRIPCION Y ANALISIS DE PROCEDIMIENTOS

Nombre del proceso: SERVICIO AL CLIENTE

Nombre del procedimineto: PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE SERVICIOS PUBLICOS (multiusuarios)- Aprobación Proyectos Acueducto Alcantarillado

Código: SAC-PR-26

Versión: 06

Paso Nº	Responsable	Descripción de la actividad	Doc. asociado	Análisis de Actividades						Análisis de tiempos		SOFTWARE	OBSERVACIONES	
				VAR	VAO	SVA	TRANS	DEMO	VERIF	D	R			
11	Asesor de Acueducto Director de servicio al cliente	Cuando la información presentada esta incompleta o no cumple con los requisitos, no se aprueba, remitir al diseñador los documentos presentados junto con carta de solicitud de modificaciones. Cuando el cliente presente los documentos con las correcciones señaladas, realizar nuevamente las actividades del numeral 9 y 10	Carta de solicitud de modificaciones		x							Dos días		
12	Asesor de Acueducto Director de servicio al cliente	Si la información presentada esta completa y cumple con los requisitos se aprueba el proyecto, informar al cliente de la aprobación y hacer entrega de memorias y planos debidamente sellados con vigencia de dos años. (una copia de éstos se fija en la empresa)	Carta de aprobación Diseños, Memorias y Planos		X							Dos días		
14	Asesor de Acueducto	Comunicar a la gerencia la aprobación del proyecto			x							Inmediato		
15	Director de servicio al cliente	Incluir en el listado de proyectos aprobados	Listado de proyectos aprobados (SAC-LI-12)		x							NA	Al ingresar el multiusuario aprobado con sus datos, que ingrese automáticamente al listado SAC-LI-12	Que tenga la opción de multiusuario - usuario particular
TOTALES				4	11							504 hrs		

INDICADORES

Total Actividades	TA=	15
Total Actividades sin Valor Agregado	TASVA=	0
Porcentaje de Actividades sin Valor Agregado		0 %
Tiempo de Demora	D=	0
Tiempo Real del Proceso	R=	504
Tiempo del Procedimiento	TP=	504
Porcentaje de Demora		0 %

DESCRIPCION Y ANALISIS DE PROCEDIMIENTOS

Nombre del proceso: SERVICIO AL CLIENTE

Nombre del procedimiento: PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE INSTALACIÓN DE SERVICIOS PUBLICOS (usuarios particulares)- SOLICITUD DE LEGALIZACION DE LOS SERVICIOS

Código: SAC-PR-25

Versión: 07

Paso Nº	Responsable	Descripción de la actividad	Doc. asociado	Análisis de Actividades						Análisis de tiempos		SOFTWARE	Observaciones
										D	R		

A	Usuario	Solicitar el retiro de sellos en el medidor eléctrico	Carta formato de peticiones o solicitudes que no constituyen una reclamación (SAC-FO-16)		X							UN DIA	La solicitud seria diligenciada en un formato unico	
B	Director de servicio al Cliente	Informar los documentos que el usuario debe presentar para el retiro de sellos, los cuales se encuentran referenciados en el listado de requisitos y trámites	Solicitud y revisión de energía (SAC-FO-18) Cuadro de carga Planos eléctricos definitivos fotocopia matricula del electricista		X						X	INMEDIATO		
	Cliente	NOTA: Cuando la instalación provisional no haya sido contratada con Ruitoque S.A. ESP, además de los documentos mencionados en el punto B, el usuario deberá diligenciar el formato SAC-FO-03, solicitud de instalación	Solicitud de prestación de servicios públicos (SAC-FO-03) Listado de requisitos y tramites para servicios (SAC-LI-04)									NA	Se espera llevar un control de tiempo del retiro de sellos	Esta definido en la instalación
C	Director de servicio al Cliente	Una vez se reciban éstos documentos, emitir orden de trabajo de energía para retiro de sellos y entregar al supervisor de energía	Formato Orden de trabajo servicio de Energía (SAC-FO-09)		X							15 MINUTOS	Generar la Orden de Trabajo en Formato Único	Con esta orden de trabajo se envia la carta mencionada en la siguiente actividad
D	Director de servicio al Cliente	Informar verbalmente al usuario que cuenta con 30 días calendario para realizar el trámite respectivo			X							UN DIA	Generar la Carta de plazo de legalización, con lo que se espera controlar los sellos que son quitados y una legalización efectiva	La actividad se esta realizando con el envio de una carta de Plazo de legalización donde se le aclara al cliente el plazo de 30 días a partir del día de retiro de sellos, para legalizar la prestación del servicio
E	Director de servicio al Cliente	Recibir del supervisor de energía la orden de trabajo gestionada, y posteriormente incluir la fecha de vencimiento en la agenda LOTUS	Escritorio/Lotus organizer			X						NA	Se espera que genere un historico de retiro de sellos y legalizaciones	Esta actividad no se esta realizando

DESCRIPCION Y ANALISIS DE PROCEDIMIENTOS

Nombre del proceso: SERVICIO AL CLIENTE

Nombre del procedimiento: PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

Código: SAC-PR-07

Versión: 06

Paso Nº	Responsable	Descripción de la actividad	Doc. asociado	Análisis de Actividades						Análisis de tiempos		SOFTWARE	OBSERVACIONES
				VAR	VAO	SVA	TRANS	DEMO	VERIF	D	R		
1	Director de servicio al cliente	Existen varias formas de recepcionar las peticiones, quejas y reclamos presentados por los suscriptores, usuarios o usuarios potenciales de los servicios públicos domiciliarios, éstas son: por teléfono, en la oficina de la empresa, a través de la página Web o por comunicación escrita. Todas se deben radicar y ésta última adjuntar al formato de peticiones, quejas y reclamos	Carta del usuario o suscriptor Formato peticiones quejas y reclamos (SAC-FO-06) Formato peticiones o solicitudes que no constituyen reclamación (SAC-FO-16)	X								UNICO FORMATO	Reclamos: recursos de reclamaciones: ___ Acueducto, ___ Alcantarillado, ___ aseo Formato de peticiones: ___ Acueducto, ___ Alcantarillado, ___ Aseo Unifica los formato SAC-FO-06 SAC.FO-16
2	Director de servicio al cliente	Teniendo en cuenta el tipo de solicitud se diligencia el registro, para el caso de las solicitudes por inconformidad se diligencia el Formato de Peticiones, quejas y Reclamos, SAC-FO-06 y para las solicitudes que no constituyen reclamación el SAC-FO-16, describiendo en detalle la solicitud manifestada por el usuario o suscriptor. En caso de que el suscriptor o usuario presente reclamo por alto consumo se procede con el numeral 3 de lo contrario continuar con el 10	Formato peticiones quejas y reclamos (SAC-FO-06) Formato peticiones o solicitudes que no constituyen reclamación (SAC-FO-16)		X								Unificar formato de PQR Solo se habla de tratamiento a reclamaciones por alto consumo no hay otro tipo de reclamaciones ¿Cómo se tratan?
3	Director de servicio al cliente	Revisar que en el sistema de facturación no se haya cometido errores; si se detectaron inconsistencias de digitación se generará una nueva factura con las correcciones la cual se enviará al usuario con carta remisoría, de lo contrario continuar con el siguiente numeral			X								NO SE TIENE UN TIEMPO DETERMINADO PARA REALIAR ESTA ACTIVIDAD
4	Director de servicio al cliente	Elaborar <i>Orden de Trabajo</i> para gestionar la revisión de la instalación	Formato orden de trabajo (SAC-FO-09) (SAC-FO-13)	X								FORMATO UNICO	
5	Director del servicio	Revisar el medidor y registrar en la respectiva <i>orden de trabajo</i> los resultados obtenidos		X									Para energia revisa el tecnico, para acueducto revisa el director.
6	Director del servicio	Enviar a la oficina el formato diligenciado			X								
7	Director de servicio al cliente	Comunicar al cliente por medio escrito los resultados de la revisión del medidor. En caso de que la reclamación sea a favor del usuario, la empresa debe abonar en la siguiente factura el valor	Carta	X								EMITIR CARTA	

DESCRIPCION Y ANALISIS DE PROCEDIMIENTOS

Nombre del proceso: SERVICIO AL CLIENTE

Nombre del procedimiento: PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

Código: SAC-PR-07

Versión: 06

Paso Nº	Responsable	Descripción de la actividad	Doc. asociado	Análisis de Actividades						Análisis de tiempos		SOFTWARE	OBSERVACIONES
				VAR	VAO	SVA	TRANS	DEMO	VERIF	D	R		
8	Director de servicio al cliente	En la comunicación enviada al usuario además se da a conocer (para los casos en los que aplique) el derecho con el que cuenta en caso de estar de desacuerdo con la respuesta entregada, puede interponer en los (5) cinco días hábiles siguientes el recurso de Reposición y Subsidiariamente el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos		X								NA	
En caso que el usuario o suscriptor presente peticiones, quejas o reclamos diferentes a alto consumo se procede así:													
9	Director de servicio al cliente	Analizar la solicitud presentada	Formato peticiones quejas y reclamos (SAC-FO-06)		X							NA	
10	Director de servicio al cliente	Establecer la solución de la petición o solicitud y definir el responsable de ejecutarla. Si se requiere realizar la visita domiciliaria diligenciar la orden de trabajo	Formato peticiones o solicitudes que no constituyen reclamación (SAC-FO-16) Orden de trabajo (SAC-FO-09) (SAC-FO-13)	X								INMEDIATO	
11	Director de servicio al cliente	Ejecutar las acciones establecidas, de acuerdo al tipo de solicitud (ver tabla 6.1 Tratamiento de solicitudes) y comunicar al cliente por medio escrito cuando se estime conveniente, el resultado de estas.	Orden de trabajo (SAC-FO-09) (SAC-FO-13)	X								NA	
12	Director de servicio al cliente	Verificar que la solicitud haya sido atendida, dejando registro en el Formato SAC-FO-06 y SAC-FO-16, según sea el caso	Formato peticiones quejas y reclamos (SAC-FO-06) Formato peticiones o solicitudes que no constituyen reclamación (SAC-FO-16)	X								NA	
	Director de servicio al cliente	Contactar telefónicamente al usuario para verificar la conformidad del tratamiento de la reclamación, en caso que no se logre contactar al usuario se establece realizar tres intentos, dejando evidencia de dicha gestión en el respectivo formato.	Seguimiento dado al trámite de las reclamaciones (Formato SAC-FO-06)	X								RECORDATORIO	EN GENERAL NO SE LOGRARON OBTENER LOS TIEMPOS Y NO SE TIENE ESTANDARIZADO CUANDO EL CLIENTE INTERPONE UN RECURSO
En caso que el suscriptor haga uso del recurso de reposición:													
13	Director de servicio al cliente	Recibir y radicar el recurso presentado por el usuario.	Recurso										
14	Abogado Gerente	Analizar el recurso presentado y											
15	Abogado Gerente	Decidir las acciones a tomar con respecto al recurso											
16	Director de servicio al cliente	Enviar comunicación escrita al usuario donde se informe la decisión tomada acerca del recurso que presento.											
17		Trasladar expediente a la super											
TOTALES				9	4								

INDICADORES

Total Actividades TA= 17
 Total Actividades sin Valor Agregado TASVA= 5
 Porcentaje de Actividades sin Valor Agregado 29.412 %

Tiempo de Demora D= 0
 Tiempo Real del Proceso R= 0
 Tiempo del Procedimiento TP= 0
 Porcentaje de Demora ##### %

DESCRIPCION Y ANALISIS DE PROCEDIMIENTOS

Nombre del proceso: SERVICIO AL CLIENTE

Nombre del procedimiento: PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE INSTALACIÓN DE SERVICIOS PUBLICOS (usuarios particulares)- SOLICITUD DE DISPONIBILIDAD DE SERVICIOS

Código: SAC-PR-25

Versión: 07

Paso Nº	Responsable	Descripción de la actividad	Doc. asociado	Análisis de Actividades						Análisis de tiempos		SOFTWARE	OBSERVACIONES	
				○	◐	◑	⇒	△	□	D	R			
				VAR	VAO	SVA	TRANS	DEMO	VERIF					
1	Cliente	Solicitar a Ruitoque ESP. el certificado de disponibilidad de los servicios Acueducto, Alcantarillado y energía		x								Depende del Usuario	INCLUIR SOLICITUD DE LA DISPONIBILIDAD	
2	Director de servicio al cliente	Verificar que existe la disponibilidad, hacer entrega del documento de solicitud de disponibilidad de servicios públicos	Listado de conjuntos Aprobados (SAC-LI-12) Formato Solicitud disponibilidad de servicios públicos (SAC-FO-22)		x					x		El mismo día que el cliente solicita.		
3	Director de servicio al cliente	Solicitar la cancelación de la factura por concepto de servicio público de Aseo (lote desocupado)			x							Depende del Usuario		
4	Cliente	Entregar formato diligenciado en las oficinas de Ruitoque ESP			x							Depende del Usuario		
5	Director de servicio al cliente Gerente	si así se requiere, Solicitar información adicional, verificar el pago de la factura, y emitir el certificado respectivo			x							Si está completo se hace el mismo día.	Consecutivo del certificado de disponibilidad.	EL TIEMPO NO SE PUDO DETERMINAR
TOTALES				1	4									

INDICADORES

Total Actividades	TA=	5
Total Actividades sin Valor Agregado	TASVA=	0
Porcentaje de Actividades sin Valor Agregado		0 %
Tiempo de Demora	D=	0
Tiempo Real del Proceso	R=	0
Tiempo del Procedimiento	TP=	0
Porcentaje de Demora		##### %

Anexo 5. Formatos Reemplazados

Realizada la revisión de la documentación los formatos obsoletos son:

1. FORMATO PARA PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

	FORMATO PARA PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	CÓDIGO : SAC-FO-06
		VERSIÓN: 06
		PÁGINA: 1 de 1

RADICADO: 003285	FECHA:	DD	MM	AA
NIU:	HORA:	:	AM/PM	

DIRECCIÓN DEL PREDIO: _____ TEL: _____

SERVICIO:	1. ACUEDUCTO	2. ALCANTARILLADO	3. ASEO	4. ENERGIA ELECTRICA
MEDIO DE LA SOLICITUD:	1. PERSONALMENTE	2. COMUNICACIÓN ESCRITA	TELEFO	4. PAGNA WEB

Me permito presentar (PETICION, QUEJA O RECLAMO) ante la empresa por los siguientes motivos: _____

Solicito entonces a la empresa lo siguiente: _____

Para sustentar mi solicitud, adjunto las siguientes pruebas:

La decisión de la empresa se me puede notificar en: _____

NOMBRE DEL SOLICITANTE: _____

FIRMA: _____


C.C. O NIT: _____

Derechos del Usuario:

- El tiempo máximo para dar respuesta a las quejas, reclamos, peticiones y recursos presentados por el usuario, según la ley 142 de 1994 se establece que en el término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de la solicitud.
- Si está en desacuerdo con la decisión puede interponer dentro de los (5) cinco días hábiles siguientes, el recurso de Reposición y Subsidiariamente el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos domiciliarios.


VIGILADA POR LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS S.S.P.

2. FORMATO ORDEN DE TRABAJO PARA EL SERVICIO DE ENERGÍA.

 NIUR: 4-68276000-1	FORMATO	CÓDIGO : SAC-FO-09
	ORDEN DE TRABAJO PARA	VERSIÓN: 03
	EL SERVICIO DE ENERGÍA	PÁGINA: 1 de 1

N° ORDEN :	884	FECHA :	DD 10	MM 02	AA 09
NIU:	10159	SOLICITUD No.	EMP		
NOMBRE DEL USUARIO: OCHOA MONICA					
DIRECCIÓN: TORRE 8 APT 503 MIRADOR DEL VALLE					
SOLICITUD HECHA POR: <input type="checkbox"/> Teléfono <input type="checkbox"/> Comunicación Escrita <input type="checkbox"/> Personalmente <input checked="" type="checkbox"/> Empresa					
INFORMACIÓN DEL MEDIDOR:					
MEDIDOR No. _____ ULTIMA LECTURA _____ CONSUMO: _____					
TIPO DE SERVICIO: <input type="checkbox"/> Instalación <input checked="" type="checkbox"/> Revisión de la Instalación <input type="checkbox"/> Visita Domiciliaria (P. Q y R)					
<input type="checkbox"/> Suspensión <input type="checkbox"/> Reconexión <input type="checkbox"/> Cambio de Medidor <input type="checkbox"/> Retiro de Medidor <input type="checkbox"/> Aforo de carga					
<input type="checkbox"/> Retiro de Sellos <input type="checkbox"/> Entregar Medidores, cantidad _____ tipo: _____					
<input type="checkbox"/> Otro: _____					
EL SERVICIO ES: <input type="checkbox"/> Provisional <input type="checkbox"/> Definitivo					
MOTIVO DEL SERVICI <u>LEGALIZACION DEL SERVICIO</u>					
FECHA DE LA FACTURA:	DD	MM	AA	No. FACTURA	V°B° AUX. CONTABLE
DESARROLLO DEL SERVICIO					
<i>Espacio diligenciado por el funcionario responsable del servicio</i>					
FECHA:	DD	MM	AA	HORA:	: AM/PM
MEDIDOR	ACTUAL <input type="checkbox"/>		INSTALADO <input type="checkbox"/>		
N° MEDIDOR			LECTURA MEDIDOR		
Medidor	Activo	Reactivo	Medidor	Activo	Reactivo
N°SELLOS			F. MULT		
MARCA			CONDUCT.		
FASES			CALIBRE		
TR. CTE			PROTECC.		
TR. TENS			AMPERIOS		
COD. TRANSF. POTENCIA			NIVEL DE TENSION		
COMENTARIOS DEL SERVICIO:					
NOMBRE DEL FUNCIONARIO QUE REALIZO EL SERVICIO:					
NOMBRE DEL USUARIO O TESTIGO :			FIRMA DEL FUNCIONARIO RUITOQUE E.S.P.		
C.C.					
SISTEMA DE FACTURACION			CODIGO NUEVO USUARIO (NIU)		
			FECHA DE INGRESO:		
			MES DE FACTURACION:		

3. FORMATO ORDEN DE TRABAJO PARA EL SERVICIO DE ACUEDUCTO

 NIUR: 4-68276000-1	FORMATO ORDEN DE TRABAJO PARA EL SERVICIO DE ACUEDUCTO	CÓDIGO : SAC-FO-13
		VERSIÓN: 05
		PÁGINA: 1 de 1

N° ORDEN : 565 NIU: 4203	FECHA : <table border="1"> <tr> <td>DD 30</td> <td>MM 01</td> <td>AA 09</td> </tr> </table>	DD 30	MM 01	AA 09
DD 30	MM 01	AA 09		
SOLICITUD No. 0269				
NOMBRE DEL USUARIO: ALEXANDER ROYERO ECHEVERRY				
DIRECCIÓN: CONJUNTO LA CIMA CASA 03				
SOLICITUD HECHA POR: <input type="checkbox"/> Teléfono <input type="checkbox"/> Comunicación Escrita <input type="checkbox"/> Personalmente <input checked="" type="checkbox"/> Empresa				
INFORMACIÓN DEL MEDIDOR ACTUAL:				
MEDIDOR No. _____ ULTIMA LECTURA: _____ CONSUMO: _____				
TIPO DE SERVICIO: <input checked="" type="checkbox"/> Instalación <input type="checkbox"/> Revisión de la Instalación <input type="checkbox"/> Reubicación del Medidor <input type="checkbox"/> Suspensión <input type="checkbox"/> Reconexión <input type="checkbox"/> Visita Domiciliaria <input type="checkbox"/> Cambio de Medidor <input type="checkbox"/> Retiro de Medidor <input type="checkbox"/> Entregar Medidores, cantidad _____, diámetro: <input type="checkbox"/> 1" <input type="checkbox"/> 1/2" <input type="checkbox"/> 3/4" <input type="checkbox"/> 2" <input type="checkbox"/> Otro: _____				
EL SERVICIO ES: <input checked="" type="checkbox"/> Provisional <input type="checkbox"/> Definitivo				
MOTIVO DEL SERVICIO: INSTALACIÓN PROVISIONAL MEDIDOR DE ACUEDUCTO				

FECHA DE LA FACTURA: <table border="1"> <tr> <td>DD 29</td> <td>MM 01</td> <td>AA 03</td> </tr> </table>	DD 29	MM 01	AA 03	N° FACTURA 1566 1567	V°B° AUX. CONTABLE
DD 29	MM 01	AA 03			

DESARROLLO DEL SERVICIO

Espacio diligenciado por el funcionario responsable del servicio

FECHA: <table border="1"> <tr> <td>DD</td> <td>MM</td> <td>AA</td> </tr> </table>	DD	MM	AA	HORA: _____ : _____ AM/PM
DD	MM	AA		

MEDIDOR ACTUAL	MEDIDOR INSTALADO
N° MEDIDOR : _____ LECTURA DEL MEDIDOR: _____ DIÁMETRO: 1/2" <input type="checkbox"/> 3/4" <input type="checkbox"/> 1" <input type="checkbox"/> 2" <input type="checkbox"/> MARCA: _____	N° MEDIDOR : _____ LECTURA DEL MEDIDOR: _____ DIÁMETRO: 1/2" <input type="checkbox"/> 3/4" <input type="checkbox"/> 1" <input type="checkbox"/> 2" <input type="checkbox"/> MARCA: _____

Aplica para los servicios: Revisión Instalación, Reubicación del medidor, Suspensión, Reconexión, Retiro de Medidor y Visita Domiciliaria.

Aplica para los servicios: Instalación y cambio de Medidor

Comentarios del Servicio: Dejar constancia de las visitas realizadas indicando fecha y Hora:


TIPO DE FUGA ENCONTRADA:	<input type="checkbox"/> PERCEPTIBLE	<input type="checkbox"/> IMPERCEPTIBLE
---------------------------------	--------------------------------------	--

NOMBRE DEL FUNCIONARIO QUE REALIZO EL SERVICIO: _____

_____ FIRMA DEL USUARIO O TESTIGO C.C. DE	_____ FIRMA DEL FUNCIONARIO RESPONSABLE
---	---

SISTEMA DE FACTURACION	CODIGO NUEVO USUARIO (NIU): _____
	FECHA DE INGRESO: _____
	MES DE FACTURACION: _____

4. FORMATO DE PETICIONES O SOLICITUDES QUE NO CONSTITUYEN UNA RECLAMACIÓN

	FORMATO DE PETICIONES O SOLICITUDES QUE NO CONSTITUYEN UNA RECLAMACIÓN	CÓDIGO : SAC-FO-16
		VERSIÓN: 01
		Página 1 de 2

Fecha: ____ / ____ / ____

Solicitud N°: 00527

NIU: _____

DIRECCIÓN DEL PREDIO: _____

SERVICIO:	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	ASEO	ENERGIA
------------------	-----------	----------------	------	---------

Atentamente solicito dar trámite a la siguiente solicitud:

<input type="checkbox"/>	CAMBIO DE CORRESPONDENCIA
<input type="checkbox"/>	CAMBIO DE SUScriptor
<input type="checkbox"/>	RETIRO DE SELLOS
<input type="checkbox"/>	SERVICIO DE GEOFONO (DETECTOR DE FUGAS)
<input type="checkbox"/>	RECONEXION O REINSTALACION
<input type="checkbox"/>	SUSPENSION O CORTE
<input type="checkbox"/>	DESCUENTO EN LA TARIFA DE ASEO (PREDIO DESOCUPADO)
<input type="checkbox"/>	OTRO:

DESCRIPCION DE LA SOLICITUD

- Se anexa fotocopia de la cedula
- Se anexa fotocopia del certificado de Libertad y Tradición
- Otros documentos anexos: _____

Cordialmente,

Nombre: _____

Firma: _____


C.C. _____

Tel. _____

FUNCIONARIO QUE RECIBE LA SOLICITUD

FECHA: / /

5. FORMATO DE PETICIONES O SOLICITUDES QUE NO CONSTITUYEN UNA RECLAMACIÓN

	FORMATO SOLICITUD REVISION DE ENERGÍA	CÓDIGO : SAC-FO-18
		VERSIÓN: 02
		PÁGINA: 1 de 1

SOLICITUD No :	0269	FECHA :	DD	MM	AA
1. NOMBRE DEL USUARIO:			2. C.C.		
3. DIRECCIÓN DEL PREDIO:			4. TELEFONO:		
5. EL SERVICIO ES:	<input type="checkbox"/> Definitivo	<input type="checkbox"/> Provisional, Carga:		6 TIPO DE ACTIVIDAD:	
7. Medidor obtenido con RUITOQUE ESP:	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	8. Instalación Provisional Realizada con RUITOQUE ESP:	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
INFORMACIÓN BÁSICA DEL MEDIDOR					
MEDIDOR	ACTUAL	A INSTALAR			
Nº MEDIDOR					
LECTURA MEDID.					
NºSELLOS					
MARCA					
FASES					
TR. CTE					
TR. TENS					
F. MULT					
CONDUCT.					
CALIBRE					
PROTECC.					
AMPERIOS					
DATOS DEL ELECTRICISTA					
NOMBRE :			C.C.		
DIRECCIÓN:			TELEFONO:		
CATEGORIA:	<input type="checkbox"/> Ingeniero	<input type="checkbox"/> Tecnólogo	<input type="checkbox"/> Técnico	MATRÍCULA N°:	
FIRMA DEL ELECTRICISTA:					
Señor Electricista	<ol style="list-style-type: none"> Una vez registrada esta solicitud por la empresa puede proceder a ejecutar los trabajos descritos. Los trabajos deben ser ejecutados de acuerdo con los procedimientos de la empresa y la norma ICONTEC 2050 y RETIE vigente. 				
Señor Usuario	<ol style="list-style-type: none"> Asesórese de un electricista debidamente acreditado, para efectuar la instalación eléctrica del servicio. El calibre mínimo de los conductores de la acometida debe ser menor número 8 AWG de cobre. La acometida eléctrica debe contar con protección contra cortocircuitos. La acometida eléctrica debe contar con conductor de continuidad (cobre N°8 desnudo) y tierra (cobre N°4 aislado). La acometida eléctrica debe derivarse de las cajas de inspección de las redes de la empresa. La acometida no debe derivarse predios ajenos, a menos que al momento de solicitar el servicio, se presente la carta de autorización respectiva. Para suspender el servicio temporalmente se debe dar aviso a la empresa como mínimo con 72 horas de anticipación. 				
LISTA DE CHEQUEO CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS					
			3	x	
1. Fotocopia de la cédula del propietario del predio					
2. Fotocopias de la Licencia de Construcción y certificado de libertad y tradición vigente					
3. Fotocopia de la matricula o tarjeta profesional del Electricista					
4. Recibo de pago del servicio solicitado debidamente cancelado					
5. Certificado de calibración y protocolos de pruebas del equipo de medición					
6. Declaración Voluntaria - Acta de cumplimiento RETIE					
7. formato CUADRO DE CARGA - SOLICITUD Y REVISION DE ENERGIA, debidamente diligenciados.					
8. Planos definitivos de las instalaciones electricas internas					
RESULTADO DE LA SOLICITUD :	<input type="checkbox"/> Aprobada <input type="checkbox"/> Rechazada				
SE ENTREGA CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES DEL SERVICIO DE ENERGIA:	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No				
OBSERVACIONES:					
FECHA DE REVISIÓN:	DD	MM	AA	FIRMA DE FUNCIONARIO RUITOQUE ESP:	

6. FORMATO ORDEN DE TRABAJO MENOR

	FORMATO ORDEN DE TRABAJO MENOR	CÓDIGO : SAC-FO-20
		VERSIÓN: 01
		PÁGINA: 1 de 1

SERVICIO:	<input type="checkbox"/> ENERGIA	<input type="checkbox"/> ACUEDUCTO	<input type="checkbox"/> ALCANTARILLADO	<input type="checkbox"/> ASEO	<input type="checkbox"/> OTRO
FECHA:	_____		NIU:	_____	
NOMBRE DEL USUARIO:	_____		DIRECCIÓN:	_____	
MOTIVO DE LA SOLICITUD:	_____				
RESULTADO DE LA REVISION:	_____				
_____ FIRMA DEL USUARIO O TESTIGO C.C.			_____ FIRMA DEL FUNCIONARIO RESPONSABLE		

	FORMATO ORDEN DE TRABAJO MENOR	CÓDIGO : SAC-FO-20
		VERSIÓN: 01
		PÁGINA: 1 de 1

SERVICIO:	<input type="checkbox"/> ENERGIA	<input type="checkbox"/> ACUEDUCTO	<input type="checkbox"/> ALCANTARILLADO	<input type="checkbox"/> ASEO	<input type="checkbox"/> OTRO
FECHA:	_____		NIU:	_____	
NOMBRE DEL USUARIO:	_____		DIRECCIÓN:	_____	
MOTIVO DE LA SOLICITUD:	_____				
RESULTADO DE LA REVISION:	_____				
_____ FIRMA DEL USUARIO O TESTIGO C.C.			_____ FIRMA DEL FUNCIONARIO RESPONSABLE		

	FORMATO ORDEN DE TRABAJO MENOR	CÓDIGO : SAC-FO-20
		VERSIÓN: 01
		PÁGINA: 1 de 1

SERVICIO:	<input type="checkbox"/> ENERGIA	<input type="checkbox"/> ACUEDUCTO	<input type="checkbox"/> ALCANTARILLADO	<input type="checkbox"/> ASEO	<input type="checkbox"/> OTRO
FECHA:	_____		NIU:	_____	
NOMBRE DEL USUARIO:	_____		DIRECCIÓN:	_____	
MOTIVO DE LA SOLICITUD:	_____				
RESULTADO DE LA REVISION:	_____				
_____ FIRMA DEL USUARIO O TESTIGO C.C.			_____ FIRMA DEL FUNCIONARIO RESPONSABLE		

7. FORMATO ORDEN DE TRABAJO MENOR

	FORMATO PARA LA ATENCION DE DAÑOS EN EL SERVICIO DE ENERGIA	CÓDIGO : SAC-FO-21
		VERSIÓN: 01
		PÁGINA: 1 de 1

NUMERO CONSECUTIVO: 015 NOMBRE DEL CONJUNTO: _____ NOMBRE DE LA PERSONA QUE LLAMA: _____ QUIEN LLAMA ES RESIDENTE: _____ VIGILANTE: _____ ADMINISTRADOR: _____ DIRECCION: _____ TELEFONO DE QUIEN LLAMA: _____ HORA: _____ FECHA: _____ DESCRIPCIÓN DEL DAÑO: _____ _____ _____ PERSONAL TECNICO CONTACTADO: _____ HORA DE CONTACTO: _____ COMENTARIOS SOBRE EL CONTACTO CON EL PERSONAL TECNICO: _____ _____ _____ HORA DE ARRIBO AL SITIO POR PARTE DEL PERSONAL TECNICO: _____ HORA DE SOLUCION DEL PROBLEMA: _____ COMENTARIOS: _____ _____ _____ NOMBRE DE QUIEN DILIGENCIO EL FORMATO: _____
VERIFICACION DEL RECLAMO CON EL PERSONAL TECNICO (PARA USO DE RUITOQUE ESP)
LABORES REALIZADAS: _____ _____ LAS LABORES REALIZADAS SOLUCIONARON EL PROBLEMA: SI _____ NO: _____ LABORES PENDIENTES PARA LA SOLUCION DEFINITIVA DEL PROBLEMA: _____ _____ _____ HORA DE ARRIBO: _____ HORA DE TERMINACIÓN DE LABORES: _____ NOMBRE DE QUIEN REALIZA LA VERIFICACION: _____ FECHA: _____
NOTA: FAVOR ENTREGAR EL FORMATO UNA VEZ SE HALLA RECEPCIONADO EL DAÑO EN LAS OFICINAS DE RUITOQUE ESP – TEL. 6389424/32

Los formatos vigentes son:

1. FORMATO SOLICITUD DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

	FORMATO SOLICITUD DE PRESTACION DE SERVICIOS PUBLICOS	CÓDIGO : SAC-FO-03
		VERSIÓN: 11
		PÁGINA: 1 de 2

MULTIUSUARIO

USUARIO PARTICULAR

Fecha: DD/MM/AA

N° Solicitud: _____

DATOS BASICOS DEL SUSCRIPTOR/USUARIO					
NOMBRES _____		1ER APELLIDO _____		2º APELLIDO _____	
SI ES EL CASO RAZON SOCIAL: _____					
C.C./NIT _____		DIRECCION INMUEBLE _____			
CONJUNTO/ BARRIO _____		TEL _____		MUNICIPIO _____	
Nº PREDIAL _____			CORREO ELECTRÓNICO _____		
INFORMACION DE LA SOLICITUD					
1. SERVICIO:	<input type="checkbox"/> ENERGIA: <input type="checkbox"/> CONEXIÓN A NIVEL DE TENSION 1 <input type="checkbox"/> CONEXIÓN A NIVEL DE TENSION 2 <input type="checkbox"/> CONEXIÓN A NIVEL DE TENSION 3 <input type="checkbox"/> CONEXIÓN A NIVEL DE TENSION 4				
	<input type="checkbox"/> ACUEDUCTO <input type="checkbox"/> MEDIDOR E INSTALACION <input type="checkbox"/> INSTALACION <input type="checkbox"/> VERIFICACION E INSTALACION				
	<input type="checkbox"/> ALCANTARILLADO <input type="checkbox"/> ASEO				
2. CLASE DE SERVICIO		<input type="checkbox"/> RESIDENCIAL <input type="checkbox"/> COMERCIAL <input type="checkbox"/> INDUSTRIAL <input type="checkbox"/> OFICIAL <input type="checkbox"/> ESPECIAL <input type="checkbox"/> PROVISIONAL <input type="checkbox"/> TEMPORAL			
3. CLASE DE INSTALACIÓN		<input type="checkbox"/> PROVISIONAL <input type="checkbox"/> DEFINITIVO		3.1 USO DEL INMUEBLE INQUILINATO HOGAR COMUNITARIO SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
VALOR DEL DERECHO DE CONEXIÓN \$ _____ FORMA DE PAGO: CONTADO _____ FINANCIADO _____ VALOR CUOTA INICIAL \$ _____ Nº DE CUOTAS _____ FACTURA No _____					
4. REQUIERE EL PAGO DE DERECHO DE CONEXIÓN:		_____ No. VIVIENDAS _____ No. ZONAS COMUNES *SOLO PARA MULTIUSUARIOS			
<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO					
LISTA DE CHEQUEO CUMPLIMIENTO DE REQUISITO					
1. FOTOCOPIA DE LA CEDULA O NIT DEL PROPIETARIO DEL PREDIO					
2. FOTOCOPIA DE CERTIFICADO DE LIBERTAD Y TRADICION VIGENTE O ESCRITURAS					
3. FOTOCOPIA DE LA LICENCIA DE CONSTRUCCION O RADICADO					
4. CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD DE ALCANTARILLADO					
5. BOLETIN DE NOMENCLATURA					
6. PAGARE (PARA PAGOS A CREDITO)					
7. CARTA DE AUTORIZACION DE OTROS COBROS EN LA FACTURA SERVICIO PUBLICO (PARA CREDITO)					
8. PLANOS DE URBANISMO GENERAL					
9. DISEÑO DE REDES DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ENERGIA					



**FORMATO SOLICITUD DE PRESTACION DE
SERVICIOS PUBLICOS**

CÓDIGO : SAC-FO-03

VERSIÓN: 11

PÁGINA: 2 de 2

DATOS ADICIONALES

DIRECCIÓN
CORRESPONDENCIA _____ TEL _____

CONJUNTO DIRECCIÓN
/BARRIO RESIDENCIA _____ TEL _____

CONJUNTO MUNICIPIO _____ CELULAR _____
/BARRIO

CORREO SECTOR ECONÓMICO
ELCTRÓNICO PROFESION EN QUE TRABAJA _____

EMPRESA DONDE DIRECCIÓN
TRABAJA EMPRESA _____

CIUDAD _____ TEL _____ WEB EMPRESA _____ CARGO QUE
DESEMPEÑA _____

INFORMACIÓN DEL CONYUGUE

NOMBRES _____ 1^{ER} APELLIDO _____ 2° APELLIDO _____

PROFESION _____ SECTOR ECONÓMICO EMPRESA DONDE
EN QUE TRABAJA TRABAJA _____

DIRECCIÓN CARGO QUE
EMPRESA CIUDAD DESEMPEÑA _____

INFORMACIÓN HOGAR

N° DE PERSONAS QUE N° DE N° DE RANGO N° DE
HABITAN EN CASA (UD INCLUIDO) HIJOS HOMBRES EDAD MUJERES _____

RANGO ESTUDIAN: BACHILLERATO _____ UNIVERSIDAD _____ HOY SON INDEPENDIENTES
EDAD _____

SERVICIO DOMESTICO SI _____ NO _____ PERMANENTE _____ POR DIAS _____


N° DE EMPLEADOS DOMESTICOS _____ OFICIOS (JARDINERIA, CONDUCTOR, VARIOS)

N° DE VEHICULOS ADSCRITOS A SU RESIDENCIA _____

FIRMA DEL USUARIO O SOLICITANTE
C.C.

FIRMA FUNCIONARIO DE LA EMPRESA

2. SOLICITUD DISPONIBILIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS

	SOLICITUD DISPONIBILIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS	CODIGO	SAC-FO-22
		VERSION	06
		PAGINA	1 DE 1

PREDIOS UBICADOS EN ZONAS CON RED PUBLICA O LOCAL EXISTENTE

 PREDIOS QUE NO SE ENCUENTRAN CERCA DE UNA RED LOCAL O PUBLICA *

MULTIUSUARIO

 USUARIO PARTICULAR

No. RADICADO

FECHA DE SOLICITUD DIA MES AÑO

DISPONIBILIDAD SOLICITADA	ALCANTARILLADO <input type="checkbox"/>	ACUEDUCTO <input type="checkbox"/>	ENERGIA <input type="checkbox"/>
NOMBRES DEL PROPIETARIO	PRIMER APELLIDO _____	SEGUNDO APELLIDO _____	
C.C.	_____	TEL.	_____
NOMBRES DEL SOLICITANTE	PRIMER APELLIDO _____	SEGUNDO APELLIDO _____	
(En caso de ser el mismo propietario, no diligenciar)			
C.C.	_____	TEL.	_____
TITULO DEL SOLICITANTE	PROPIETARIO <input type="checkbox"/>	ARRENDATARIO <input type="checkbox"/>	REPRESENTATE LEGAL <input type="checkbox"/>
	OTRO <input type="checkbox"/>		POSEEDOR <input type="checkbox"/>
DIRECCION:	_____		BARRIO _____
<i>(DEL PREDIO PARA EL CUAL SOLICITA LA DISPONIBILIDAD)</i>			
ESTRATO:	_____		

USO O CLASE DEL SERVICIO

RESIDENCIAL <input type="checkbox"/>	COMERCIAL <input type="checkbox"/>	INDUSTRIAL <input type="checkbox"/>	ESPECIAL <input type="checkbox"/>	PROVISIONAL <input type="checkbox"/>	OFICIAL <input type="checkbox"/>	TEMPORAL <input type="checkbox"/>
SERVICIO ENERGIA.	POTENCIA MAXIMA REQUERIDA : _____	TIPO DE CARGA : _____				

CARACTERISTICAS DEL PREDIO

CONSTRUIDO <input type="checkbox"/>	EN CONSTRUCCION <input type="checkbox"/>	SIN CONSTRUIR <input type="checkbox"/>	REFORMA <input type="checkbox"/>	DIVISION DEL PREDIO <input type="checkbox"/>	OTRO <input type="checkbox"/>
-------------------------------------	--	--	----------------------------------	--	-------------------------------

SE SOLICITA DISPONIBILIDAD PARA

1. CASA DE HABITACION:	UN PISO <input type="checkbox"/>	DOS PISOS <input type="checkbox"/>	
2. INMUEBLE NO RESIDENCIAL:	UN PISO <input type="checkbox"/>	DOS PISOS <input type="checkbox"/>	
3. EDIFICIO:	NUMERO DE PISOS <input type="text"/>	NUMERO DE APTOS <input type="text"/>	NUMERO DE LOCALES U OFICIN <input type="text"/>
4. CONJUNTO CERRADO:	NUMERO DE VIVIENDAS <input type="text"/>	NUMERO DE LOCALES <input type="text"/>	OTROS <input type="text"/>
5. OTROS:	PREDIO RURAL <input type="checkbox"/>	PILA PUBLICA <input type="checkbox"/>	COSNTRUCCION <input type="checkbox"/>
		LOTE <input type="checkbox"/>	ESPECTACULOS PUBLICOS <input type="checkbox"/>

REQUISITOS: *Predios ubicados en zonas con red publica o local existente:* 1. Licencia ambiental CDMB** 2. Boletín de nomenclatura 3. fotocopia de la cedula de ciudadanía si es persona natural 4. certificado de existencia y representación legal si es una persona jurídica. 5. Plano de localización del predio o carta catastral. 6. Certificado de Planeación municipal donde conste que el predio no se encuentra ubicado en zona de riesgo o amenaza natural.

Predios que no se encuentran cerca de una red local o publica: los mismo del 1 al 6 y además: 7. Plano a escala con curvas de nivel del plano urbanístico. 8. Certificado de Libertad y Tradición.

** No aplica para predios en Ruidoque Condominio

* Aplica solo para los constructores de urbanismo o predios que NO tengan red de alcantarillado y se encuentren con un sistema de tratamiento y disposición final de aguas residuales.

FIRMA DEL SOLICITANTE _____
C.C.

ESPACIO EXCLUSIVO PARA RUIBQUE ESP

SOLICITUD APROBADA

 SOLICITUD RECHAZADA

 FECHA DE APROBACIÓN DD / MM / AA


OBSERVACIONES

Fecha Cancelación (Factura Lote desocupado)***

Valor Cancelado***

*** Solo para predios ubicados en zonas con red publica o local existente

SOLICITUD DISPONIBILIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS

	ORDENES, PETICIONES Y RECLAMOS						CÓDIGO : XXX	
							VERSIÓN: XXX	
							PÁGINA: 1 de XX	
N° XXX	FECHA DE SOLICITUD	HORA	DIRECCIÓN					
BARRIO		MUNICIPIO	TIPO DE SOLICITUD	SOLICITUD	NIU	USO	ESTRATO	CICLO
SUSCRIPTOR Y/O USUARIO			TELÉFONO	N° MEDIDOR	MARCA	MODELO		
SERIE	CONSUMO FACTURADO	FECHA FACTURA	N° FACTURA	PROMEDIO	FECHA ULT. LECTURA	ULTIMA LECTURA		
TIPO DE ORDEN								
OBSERVACIONES DE LA SOLICITUD								
NOMBRE DEL SOLICITANTE				FIRMA DEL SOLICITANTE				
				CEDULA _____				
EJECUCIÓN								
FECHA SERVICIO	HORA INICIO	HORA FINAL	ACUEDUTO <input type="checkbox"/>	MEDIDOR ACTUAL <input type="checkbox"/>	ACUEDUTO			
			ENERGÍA <input type="checkbox"/>	MEDIDOR INSTALADO <input type="checkbox"/>	DIÁMETRO			
					<input type="checkbox"/> 1/2"	<input type="checkbox"/> 3/4"	<input type="checkbox"/> 1"	<input type="checkbox"/> 2"
LECTURA DE SERVICIO			FUGA PERCEPTIBLE <input type="checkbox"/>			FUGA IMPERCEPTIBLE <input type="checkbox"/>		
			SELLOS DE SEGURIDAD			FASES		
			TR. CTE			TR. TENS		
			COD. TRASNSF. POTENCIA					
			ENERGÍA - INSTALADO			CUADRILLA		
F. MULTIPLICADOR	CONDUCT.	CALIBRE	PROTECC.	AMPERIOS	NIVEL DE TENSIÓN			
# DE CUOTAS A FINANCIAR SERVICIO		OBSERVACIONES DE LA EJECUCIÓN						
VALOR SERVICIO								
SERVICIO \$ _____								
IVA SERV. \$ _____								
TOTAL \$ _____								
MATERIALES ADICIONALES								
FIRMA AUXILIAR CONTABLE _____								
FIRMAS								
FIRMA DIRECTOR DE ENERGÍA _____			NOMBRE DEL EJECUTOR DEL SERVICIO _____					
FIRMA DIRECTOR DE ACUEDUCTO _____			FIRMA DEL EJECUTOR DEL SERVICIO _____					
RESPUESTA A PETICIONES				RESPUESTA A RECLAMACIONES				
<input type="checkbox"/> 1. RECHAZADA	<input type="checkbox"/> 2. ACEPTADA EJECUTADA	<input type="checkbox"/> 3. ACEPTADA EN TRAMITE	<input type="checkbox"/> 4. PENDIENTE GESTIÓN DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO	<input type="checkbox"/> 5. PENDIENTE DE RESPUESTA	<input type="checkbox"/> 6. SIN RESPUESTA	<input type="checkbox"/> 7. ACCEDE	<input type="checkbox"/> 8. ACCEDE PARCIALMENTE	<input type="checkbox"/> 9. NO ACCEDE
<input type="checkbox"/> 7. RECHAZA	<input type="checkbox"/> 8. TRASLADA POR COMPETENCIA	<input type="checkbox"/> 9. PENDIENTE DE RESPUESTA	<input type="checkbox"/> 10. SIN RESPUESTA	<input type="checkbox"/> 11. ARCHIVA				

Anexo 6. Tablas de Desviación

Tabla Usuarios con Desviación

Criterio Revision Usuarios Acueducto en Contraste con Energia Para Evaluar Posible Daño Med Acued : Si ConsEnerg(Mes) >= 120 kWh y ConsAcued(Mes) <= 10 M3 Se Ordena Revision Medidor Acueducto	Usu_Energ_Visit_Desv_Sig	Usu_Acued_Visit_Desv_Sig
Niu	Subarea	Direccion
No. med energia	Lect act energia Nov 30/09	Lect act energia Dic 30/09
Consumo Energia Dic/09	Promedio Energia	Tope Consumo Desv Signif ESSA
Clasificacion Usuario Desv Signif ESSA	Clasif Desv ESSA	Usu Con Rerpote Desv (%) ESSA
N° Usuar Con Desv	No. med acueducto	Lect act acueducto Nov 30/09
Lect act acueducto Dic 30/09	Consumo Acueducto Dic/09	Promedio 6 Meses
Clasif Desv	Desv (%)	Criterio Revision Usuarios Acueducto en Contraste con Energia Para Evaluar Posible Daño Med Acued : Si ConsEnerg(Mes) >= 120 kWh y ConsAcued(Mes) <= 10 M3 Se Ordena Revision Medidor Acueducto
	Mayor Valor Fact Energia (ConsMes-ConsProm) (\$)	Mayor Valor Fact Acueducto (ConsMes-ConsProm) (\$)

Histórico de Desviaciones

HISTÓRICO DE DESVIACIONES					
NIU	FECHA	CONSECUTIVO ORDEN DE TRABAJO	HALLAZGO DE REVISIÓN	CONSUMO LEIDO	CONSUMO FACTURADO
			Medidor en buen estado		
			Medidor dañado		
			Sin medidor		
			Fuga imperceptible: tubería rota		
			Fuga perceptible		
			Inmueble desocupado		
			Consumo correcto		
			Habitaron inmueble		
			Evidencia de fuga		


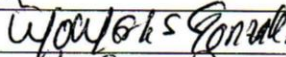

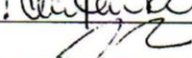
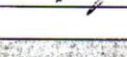
ACCIÓN TOMADA	CLASIFICA DESVIACIÓN	ENERGIA	ACUEDUCTO	FACTURACIÓN	CONSUMO ÚLTIMOS 6 MESES
Cambio de medidor	SI			Actual	NOTA: Va el consumo mes por mes de los últimos 6 meses y el promedio.
segunda revisión	NO			Por promedio	
Ninguna					

Anexo 7. Actas de Reunión

	ACTA DE REUNIONES	Código: GER-FO-08 Versión: 01 Página: 1 de 1
---	--------------------------	--


Nº ACTA	LUGAR	FECHA
08	Oficina de RUITOQUE E.S.P.	Agosto 27 de 2009

ASUNTO	Mejora e Implementación del Sistema de Ruitoque S.A. ESP.
--------	---

PARTICIPANTES		
NOMBRE	CARGO	FIRMA
PABLO E BUSTAMANTE	GERENTE	
MAYERLIS GONZALEZ	D. SERVICIO AL CLIENTE	
MONICA JAIMES	JEFE FACTURACION	
NIDLA QUIROGA	PROFESIONAL ENLACE	
JOHN ROSALES	INGENIERO DE SISTEMAS	





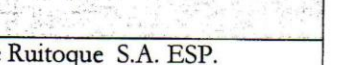
ORDEN DEL DIA
1. Implementación del modulo de servicio al cliente en el sistema de Ruitoque S.A. ESP.
2. Varios

DESARROLLO
<p>1. Dada la necesidad de implementar un sistema totalmente integrado que permita manejar todos los procesos de servicio al cliente, facturación, proceso desviaciones, presentación de informes y consolidación de la contabilidad, se iniciará el proceso de levantamiento de requisitos del sistema para que el Ingeniero John inicie la programación respectiva.</p> <p>Para ello se generan unos compromisos como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Definición y documentación de los procesos teniendo en cuenta: Requisitos, objetivos, responsables, mecanismos de control (usuarios), nivel de seguridad, revisión y aprobación, operación, resultados y actores. • Elaboración del flujograma de los procesos • Se crea el grupo de trabajo integrado por Jefe Facturación, Dir. Servicio al Cliente y Profesional de Enlace quienes se reunirán durante la semana en horarios alternos para documentar los procesos. • Se proponen reuniones semanales todos los martes a las 5.00 Pm con el grupo de trabajo y el Ing. se sistemas para revisar el avance y validación de los requisitos. <p>2. Se plantea una persona que apoye la documentación e integración de los procesos al sistema de calidad de Ruitoque ESP, la cual puede ser un practicante de ingeniería industrial.</p>

	ACTA DE REUNIONES	Código: GER-FO-08 Versión: 01 Página: 1 de 1
---	--------------------------	--


N° ACTA	LUGAR	FECHA
09	Oficina de RUITOQUE E.S.P.	Septiembre 01 de 2009

ASUNTO	Mejora e Implementación del Sistema de Ruitoque S.A. ESP.
---------------	---

PARTICIPANTES		
NOMBRE	CARGO	FIRMA
PABLO E BUSTAMANTE	GERENTE	
MAYERLIS GONZALEZ	D. SERVICIO AL CLIENTE	
MONICA JAIMES	JEFE FACTURACION	
NIDLA QUIROGA	PROFESIONAL ENLACE	
JOHN ROSALES	INGENIERO DE SISTEMAS	
SILVIA LILLANA CLARO	PRACTICANTE UIS	



ORDEN DEL DIA
1. Implementación del modulo de servicio al cliente en el sistema de Ruitoque S.A. ESP.
2. Varios

DESARROLLO
<p>1. Se presenta a Silvia Liliana Claro, Practicante de la UIS, contratada por un tiempo promedio de seis meses para que apoye el proceso de levantamiento de requisitos del sistema y lidere las acciones que se generen en el sistema de gestión de la calidad de RUITOQUE ESP.</p> <p>Se nombra como líder del equipo a John Rosales quien será el encargado de dirigir las actividades que desarrolle Silvia y a su vez validar los requisitos del sistema.</p> <p>Como actividad inicial, Silvia debe presentar el cronograma de actividades para que sea aprobado por la Gerencia y el Líder del grupo.</p>
<p>2. Dentro de las actividades de Silvia, están definir los requisitos para que la nueva base de datos maneje las refacturaciones y varios ciclos de facturación.</p> <p>Se proyecta para el mes de noviembre de 2009 el ingreso de 497 viviendas del Municipio de Girón para el servicio de Acueducto y Alcantarillado para lo cual John empezará a hacer los ajustes necesarios al sistema en cuanto a tarifas, subsidios y base de datos para hacer las pruebas de facturación durante el mes de octubre de 2009.</p> <p>Se debe hacer un análisis de los cambios que se aproximan por la entrada en vigencia de las Normas de Internacionales de Contabilidad, el Compilatorio de los Informes del servicio de Energía y el ingreso de nuevos usuarios para el servicio de acueducto en Girón y Acapulco.</p>

	ACTA DE REUNIONES	Código: GER-FO-08 Versión: 01 Página: 1 de 1
---	--------------------------	--

N° ACTA	LUGAR	FECHA
10	Oficina de RUITOQUE E.S.P.	Septiembre 22 de 2009

ASUNTO	Mejora e Implementación del Sistema de Ruitoque S.A. ESP.
--------	---

PARTICIPANTES		
NOMBRE	CARGO	FIRMA
MONICA JAIMES	JEFE FACTURACION	
NIDIA QUIROGA	PROFESIONAL ENLACE	
JOHN ROSALES	INGENIERO DE SISTEMAS	
SILVIA LILLANA CLARO	PRACTICANTE UIS	

ORDEN DEL DIA

1. Implementación del modulo de servicio al cliente en el sistema de Ruitoque S.A. ESP.
2. Varios

DESARROLLO


1. Silvia presenta la metodología que va a emplear para la actualización de los procesos que conforman el modulo de servicio al cliente, esta es aprobada, en el formato planteado se decide incluir una columna más donde se especifique la necesidad del Software en las actividades que así lo requieran.

El cronograma trazado se debe replantear, de manera que los días dedicados a cada proceso estén más acordes con la complejidad de cada uno.

Para la próxima reunión queda como compromiso que Silvia presente los avances de la información concerniente al proceso de servicio al cliente.

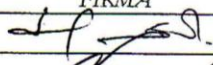
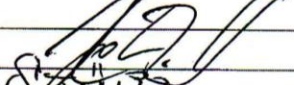


2. Se reporto al Ing. John anomalías en los informes que arroja el sistema ya que el de Transformadores, Subareas y Totales de facturación presenta una diferencia que obedece al valor de la energía reactiva.

También se evidencia que en el informe de Minminas el valor de la facturación en kws y en pesos no esta teniendo en cuenta el valor de la energía reactiva.

	ACTA DE REUNIONES	Código: GER-FO-08 Versión: 01 Página: 1 de 1
---	--------------------------	--

Nº ACTA	LUGAR	FECHA
11	Oficina de RUITOQUE E.S.P.	Septiembre 29 de 2009

ASUNTO	Mejora e Implementación del Sistema de Ruitoque S.A. ESP.
---------------	---

PARTICIPANTES		
NOMBRE	CARGO	FIRMA
MONICA JAIMES	JEFE FACTURACION	
NIDLA QUIROGA	PROFESIONAL ENLACE	
JOHN ROSALES	INGENIERO DE SISTEMAS	
SILVIA LILLANA CLARO	PRACTICANTE UIS	

ORDEN DEL DIA

1. Varios
2. Implementación del modulo de servicio al cliente en el sistema de Ruitoque S.A. ESP.

DESARROLLO

1. La anomalía en los informes generados por el sistema correspondiente al valor de la energía reactiva, reportada al Ing. John, ya se reviso en la fuente. El sistema estará ajustado para el día viernes 9 de octubre.

Se informó al Ing. John sobre el cambio que se debe hacer al sistema actual para cumplir con el informe de Facturación de los servicios según resolución compilatoria 15085, se requiere tener datos de los predios tales como: código predial catastro descentralizado, sector, entre otros.

Queda pendiente la forma de cómo procederá Ruitoque E.S.P. para obtener la información de los usuarios actuales, se propone enviar una carta a cada usuario solicitándolos o dirigirse directamente a la alcaldía de cada municipio que también podrían facilitarlos.

Queda como compromiso para la próxima reunión tener en el sistema la tabla correspondiente al formato de facturación de acueducto, para hacer los ajustes pertinentes y continuar con los formatos de aseo y alcantarillado.

2. El cronograma presentado para la actualización de los procedimientos fue aprobado.

Se presentó el avance de la actualización del proceso de Servicio al cliente, que ya está en un 50%, queda pendiente PQR y el flujograma del proceso.

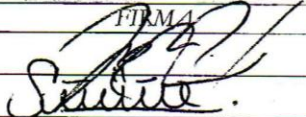

Se informo sobre las expectativas que tiene el Director de Servicio al Cliente con respecto al software.

Para la próxima reunión ya debe estar listo el flujograma del proceso de Servicio al Cliente con el fin de socializarlo para que sea aprobado.

	ACTA DE REUNIONES	Código: GER-FO-08 Versión: 01 Página: 1 de 1
---	--------------------------	--

Nº ACTA	LUGAR	FECHA
12	Oficina de RUITOQUE E.S.P.	Octubre 7 de 2009

ASUNTO	Mejora e Implementación del Sistema de Ruitoque S.A. E.S.P.
---------------	---

PARTICIPANTES		
NOMBRE	CARGO	FIRMA
JOHN ROSALES	INGENIERO DE SISTEMAS	
SILVIA LILLANA CLARO	PRACTICANTE UIS	

ORDEN DEL DIA

1. Varios
2. Implementación del modulo de servicio al cliente en el sistema de Ruitoque S.A. ESP.

DESARROLLO

1. El Ing. John envió por correo, a Enlace, el ejecutable correspondiente al formato de facturación de acueducto, para hacer los ajustes pertinentes y continuar con los formatos de aseo y alcantarillado.

Queda pendiente la forma de cómo procederá Ruitoque E.S.P. para obtener la información de los usuarios actuales, se propone enviar una carta a cada usuario solicitándolos o dirigirse directamente a la alcaldía de cada municipio que también podrían facilitarlos.

Está pendiente la solución de la anomalía en los informes generados por el sistema correspondiente al valor de la energía reactiva, reportada al Ing. John

2. Se informó sobre las expectativas que tiene la Directora de Servicio al Cliente con respecto al software en el proceso de Servicio al Cliente


Se mostraron los flujogramas correspondientes al PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE SERVICIOS PÚBLICOS (Multiusuario) – Aprobación Acueducto y Alcantarillado – Aprobación Proyectos Eléctricos

Silvia propone integrar todo en un solo flujograma de manera que sea más gráfico y por lo mismo más fácil de comprender, queda sujeto a aprobación.

Está pendiente el formato correspondiente al procedimiento de PQR que se quiere integrar en uno solo, donde se encuentre un espacio para Reclamaciones y otro para Peticiones, será diseñado por la Directora de Servicio al Cliente junto con la Practicante y se traerá el Comité para aprobación.

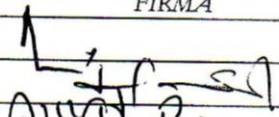
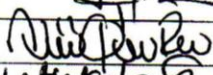
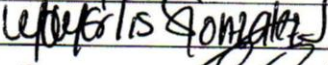
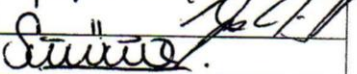
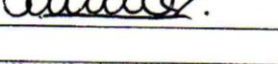

Queda como compromiso para la próxima reunión tener el flujograma de PQR.

Acta No. 13.

	ACTA DE REUNIONES	Código: GER-FO-08 Versión: 01 Página: 1 de 2
---	--------------------------	--

Nº ACTA	LUGAR	FECHA
13	Oficina de RUITOQUE E.S.P.	Octubre 21 de 2009

ASUNTO	Mejora e Implementación del Sistema de Ruitoque S.A. ESP.
---------------	---

PARTICIPANTES		
NOMBRE	CARGO	FIRMA
PABLO E BUSTAMANTE	GERENTE	
MONICA JAIMES	JEFE FACTURACION	
NIDLA QUIROGA	PROFESIONAL ENLACE	
MAYERLIS GONZALEZ	D. SERVICIO AL CLIENTE	
JOHN ROSALES	INGENIERO DE SISTEMAS	
SILVIA LILLANA CLARO	PRACTICANTE UIS	

ORDEN DEL DIA
<ol style="list-style-type: none"> 1. Implementación del modulo de servicio al cliente en el sistema de Ruitoque S.A. ESP. 2. Varios

DESARROLLO
<ol style="list-style-type: none"> 1. Silvia trajo el flujograma del procedimiento de PQR, falta por definir algunas actividades en las que interviene el formato a proponer (ver compromisos). 2. Mónica manifestó la necesidad de incluir en la casilla de cada servicio el concepto de refacturación, para lo que se requiere ampliar el espacio en cada una, se debe definir el nuevo diseño de la factura antes del próximo pedido que será en noviembre 25. <p>Se planteo un modulo de refacturación para incluir al sistema de facturación existente. (ver compromisos)</p> <p>Con respecto al ejecutable de facturación de acueducto esta en prueba (ver compromisos)</p> <p>Está pendiente la solución de las inconsistencias que tienen los informes generados por el sistema en el valor de la energía reactiva (ver compromisos)</p> <p>Se evidencio la dificultad para recaudar el pago de usuarios que se encuentran fuera de la ciudad, se planteo como solución enviarla por correo electrónico en un archivo PDF (ver compromisos)</p>



ACTA DE REUNIONES

Código: GER-FO-08
Versión: 01
Página: 2 de 2


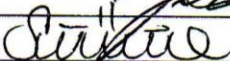

COMPROMISOS			
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA	AVANCE
Revisar el ejecutable correspondiente al formato de facturación de acueducto y reportar el resultado a John	Nidia	oct -23 -09	Prueba
Ajustar el sistema por anomalía en los valores correspondientes a la energía reactiva	John	oct - 9 - 09	
Establecer un mecanismo para completar la información (código predial y número de contrato) del usuario para el informe CCIAL AAA. Se propone extraer del archivo de certificados de tradición y libertad dicha información y para los que no se encuentren solicitarla a la institución pertinente (alcaldía, codazzi)			
Proponer formato único que comprenda PQR y orden de trabajo	Mayerlis - Silvia	oct - 27 -09	
Describir modulo de refacturación y los informes que afecta (ccial de acueducto, ccial de alcantarillado, energía, minminas y contribuciones)	Mónica	oct - 27 -09	
Modificar la factura: Cuando hay fecha de suspensión en la factura, en la casilla de "PAGO OPORTUNO HASTA" reemplazar "INMEDIATO" por la primera fecha y en la de "PAGO CON RECARGO HASTA" escribir INMEDIATO .	John	nov - 6 -09	
Elaborar PDF con la factura escaneada para usuarios fuera de la ciudad	John	nov -6 -09	
Habilitar el uso del código de barras para el recaudo en la oficina de Ruitoque ESP	John		
Adaptar el sistema para cargar archivo plano de los recaudos del banco por convenio de código de barras	John		

Acta No. 14

	ACTA DE REUNIONES	Código: GER-FO-08 Versión: 01 Página: 1 de 2
---	--------------------------	--

Nº ACTA	LUGAR	FECHA
14	Oficina de RUITOQUE E.S.P.	Octubre 27 de 2009

ASUNTO	Mejora e Implementación del Sistema de Ruitoque S.A. ESP.
---------------	---

PARTICIPANTES		
NOMBRE	CARGO	FIRMA
MÓNICA JAIMES	JEFE FACTURACION	
JOHN ROSALES	INGENIERO DE SISTEMAS	
SILVIA LILLANA CLARO	PRACTICANTE UIS	

ORDEN DEL DIA

1. Implementación del modulo de servicio al cliente en el sistema de Ruitoque S.A. ESP.
2. Varios

DESARROLLO

1. El día 10 de noviembre Silvia entregará un informe de la primera fase del proyecto donde se muestra el Diagnostico, Evaluación y Análisis de los procesos.

Con respecto a las expectativas del software, Silvia realizará el flujograma de lo que se lleva hasta ahora, para empezar a diseñar el software.
2. John trajo el archivo con la factura escaneada para hacer la prueba de pasarla a un archivo PDF. Basado en los resultados de esta prueba se tomara la decisión de la cantidad de facturas que se pedirán el próximo 25 de noviembre.

La descripción del modulo de refacturación fue entregada a John. (ver compromisos)

Con respecto al ejecutable de facturación de acueducto se adjunta una comunicación interna. (ver compromisos)

John entrego un ejecutable para dar solución a las inconsistencias que tienen los informes generados por el sistema en el valor de la energía reactiva (ver compromisos)

**ACTA DE REUNIONES**


Código: GER-FO-08

Versión: 01

Página: 2 de 2

COMPROMISOS			
<i>ACTIVIDAD</i>	<i>RESPONSABLE</i>	<i>FECHA</i>	<i>AVANCE</i>
Revisar el ejecutable correspondiente al formato de facturación de acueducto y reportar el resultado a John	Nidia	oct -23 -09	Nidia envió una comunicación interna exponiendo los ajustes necesarios
Ajustar el sistema por anomalía en los valores correspondientes a la energía reactiva	John	oct - 9 - 09	El ejecutable con las correcciones esta en prueba
Establecer un mecanismo para completar la información (código predial y número de contrato) del usuario para el informe CCIAL AAA. Se propone extraer del archivo de certificados de tradición y libertad dicha información y para los que no se encuentren solicitarla a la institución pertinente (alcaldía, codazzi)			pendiente
Proponer formato único que comprenda PQR y orden de trabajo	Mayerlis - Silvia	oct - 27 -09	pendiente
Describir modulo de refacturación y los informes que afecta (ccial de acueducto, ccial de alcantarillado, energía, minminas y contribuciones)	Mónica	oct - 27 -09	Mónica entrego a John la descripción, para que empiece el diseño
Modificar la factura: Cuando hay fecha de suspensión en la factura, en la casilla de "PAGO OPORTUNO HASTA" reemplazar "INMEDIATO" por la primera fecha y en la de "PAGO CON RECARGO HASTA" escribir INMEDIATO .	John	nov - 6 -09	pendiente
Elaborar PDF con la factura escaneada para usuarios fuera de la ciudad	John	nov -6 -09	John mostro la factura escaneada, falta pasarla a PDF.
Habilitar el uso del código de barras para el recaudo en la oficina de Ruitoque ESP	John		pendiente
Adaptar el sistema para cargar archivo plano de los recaudos del banco por convenio de código de barras	John		pendiente
Informe débito automático Bancolombia	John		Se hicieron algunos ajustes al sistema, se deben hacer otros ajustes para realizar la prueba

Acta No. 15

	ACTA DE REUNIONES	Código: GER-FO-08 Versión: 01 Página: 1 de 1
---	--------------------------	--

Nº ACTA	LUGAR	FECHA
15	Oficina de RUITOQUE E.S.P. Oficina de URBNAS	Noviembre 5 de 2009 Noviembre 6 de 2009

ASUNTO	Mejora e Implementación del Sistema de Ruitoque S.A. ESP.
---------------	---

PARTICIPANTES		
NOMBRE	CARGO	FIRMA
JOHN ROSALES	INGENIERO DE SISTEMAS	
SILVIA LILLANA CLARO	PRACTICANTE UIS	

ORDEN DEL DIA

Implementación del modulo de servicio al cliente en el sistema de Ruitoque S.A. ESP.

DESARROLLO

Silvia realizo el flujograma del manejo del software para los procesos de solicitud de disponibilidad, instalación y legalización de los servicios públicos para multiusuario y usuario particular.

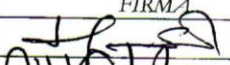

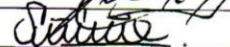

Los flujogramas fueron revisados por el Ing. John quien hizo algunas sugerencias de ajuste, las cuales deben ser presentadas en la próxima reunión.

El nuevo formato en el que se desea integrar las peticiones y reclamaciones junto con las ordenes de trabajo, fue analizado, surgieron algunos cambios, además se revisaron los formatos SAC-FO-22 "Solicitud Disponibilidad De Servicios Públicos Para Predios Ubicados En Zonas Con Red Pública o Local Existente", SAC-FO-03 "Formato Solicitud De Prestación De Servicios Públicos" que también harán parte del software, para la próxima reunión se deben traer los ajustes de todos los formatos con sus aprobaciones.

	ACTA DE REUNIONES	Código: GER-FO-08 Versión: 01 Página: 1 de 3
---	--------------------------	--

N° ACTA	LUGAR	FECHA
16	Oficina de RUITOQUE E.S.P. Oficina de URBNAS	Noviembre 24 de 2009 Noviembre 26 de 2009

ASUNTO	Mejora e Implementación del Sistema de Ruitoque S.A. ESP.
--------	---


PARTICIPANTES		
NOMBRE	CARGO	FIRMA
MONICA JAIMES	JEFE FACTURACION	
NIDIA QUIROGA	PROFESIONAL ENLACE	
JOHN ROSALES	INGENIERO DE SISTEMAS	
SILVIA LILIANA CLARO	PRACTICANTE UIS	

ORDEN DEL DIA
1. Implementación del modulo de servicio al cliente en el sistema de Ruitoque S.A. ESP.
2. Varios

DESARROLLO
<p>1. Para el Proceso de Medición del consumo, en las actividades correspondientes a la detección de críticas y por ende desviaciones, Nidia expuso sus expectativas con respecto al Software, quedo como compromiso para la próxima semana reunirse con Silvia para describir detalladamente cómo sería dicho proceso en el nuevo sistema</p> <p>Los formatos: SAC-FO-22 Solicitud Disponibilidad de Servicios Públicos, SAC-FO-03 Formato Solicitud de Prestación de Servicios Públicos, el nuevo Formato para Ordenes, Peticiones y Reclamaciones ya fueron entregados a John junto con los procedimientos de solicitud de disponibilidad, solicitud de prestación de servicios públicos y legalización para multiusuario y usuario particular, con el fin de iniciar la programación del software.</p> <p>Para la próxima reunión queda como compromiso que Silvia entregue el procedimiento del manejo de PQR con el nuevo sistema.</p> <p>2. Los compromisos adquiridos con anterioridad fueron revisados en su totalidad y se establecieron nuevas fechas para darlos por finalizados.</p> <p>Se acuerda que los ajustes al sistema actual mencionados en la tabla de compromisos, sean los últimos que se le hagan a dicho sistema, para iniciar con las pruebas del nuevo software en Enero</p> <p>Para el informe de Costos y Gastos hace falta el ejecutable, para que sea revisado por Nidia. En el informe de de Min minas la sumatoria de energía reactiva no se efectúa correctamente y además los valores de esta no están acorde con el total de contribuciones.</p>

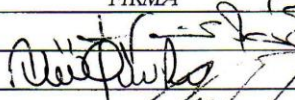



**ACTA DE REUNIONES**Código: GER-FO-08
Versión: 01
Página: 2 de 3

COMPROMISOS			
<i>ACTIVIDAD</i>	<i>RESPONSABLE</i>	<i>FECHA</i>	<i>AVANCE</i>
Revisar el ejecutable correspondiente al formato de facturación de acueducto y reportar el resultado a John	Nidia	Sin acordar	Nidia está revisando el último ejecutable.
Ajustar el sistema por anomalía en los valores correspondientes a la energía reactiva	John		pendiente
Establecer un mecanismo para completar la información (código predial y número de contrato) del usuario para el informe CCIAL AAA. Se propone extraer del archivo de certificados de tradición y libertad dicha información y para los que no se encuentren solicitarla a la institución pertinente (alcaldía, codazzi)	Sin acordar	Sin acordar	pendiente
Proponer formato único que comprenda PQR y orden de trabajo	Mayerlis - Silvia		El formato fue aprobado por el Dr. Pablo, se entrego a John
Describir modulo de re facturación y los informes que afecta (ccial de acueducto, ccial de alcantarillado, energía, minminas y contribuciones)	Mónica	Sin acordar	John está revisando la información suministrada por Mónica.
Modificar la factura: Cuando hay fecha de suspensión en la factura, en la casilla de "PAGO OPORTUNO HASTA" reemplazar "INMEDIATO" por la primera fecha y en la de "PAGO CON RECARGO HASTA" escribir INMEDIATO .	John	dic-3-09	pendiente
Elaborar PDF con la factura escaneada para usuarios fuera de la ciudad	John	nov -6 -09	Finalizado. Ya está funcionando.
Habilitar el uso del código de barras para el recaudo en la oficina de Ruitoque ESP	John	Sin acordar	Pendiente. Se habilitará con el nuevo sistema
Adaptar el sistema para cargar archivo plano de los recaudos del banco por convenio de código de barras	John-Mónica	dic-3-09	Se realizara una prueba con el formato de ATH
Informe débito automático Bancolombia	John-Mónica	Sin acordar	Surgieron correcciones que deben ser enviadas a John
FormatosD1, ICEN, ICER	John	Sin acordar	Pendiente revisión

	ACTA DE REUNIONES	Código: GER-FO-08 Versión: 01 Página: 1 de 3
---	--------------------------	--

Nº ACTA	LUGAR	FECHA
17	Oficina de RUITOQUE E.S.P.	Diciembre 1 de 2009

ASUNTO	Mejora e Implementación del Sistema de Ruitoque S.A. ESP.
--------	---

PARTICIPANTES		
NOMBRE	CARGO	FIRMA
MONICA JAIMES	JEFE FACTURACION	
NIDIA QUIROGA	PROFESIONAL ENLACE	
JOHN ROSALES	INGENIERO DE SISTEMAS	
SILVIA LILLANA CLARO	PRACTICANTE UIS	

ORDEN DEL DIA
1. Implementación del modulo de servicio al cliente en el sistema de Ruitoque S.A. ESP.
2. Varios


DESARROLLO
<p>1. Para el Proceso de Medición del consumo, Silvia se reunió con Nidia para definir el funcionamiento de dicho proceso en el nuevo sistema.</p> <p>Silvia envió el procedimiento de PQR por correo electrónico a John, aunque este no es el definitivo ya que el director de servicio al cliente considera pertinente realizarle algunos ajustes.</p> <p>Se evidencia que es necesario ajustar el SAC-FO-03 Formato Solicitud de Prestación de Servicios Públicos, según los conceptos de clase de servicio y clase de usuario que contempla la SSP, para AAA y E.</p>
<p>2. Los compromisos adquiridos con anterioridad fueron revisados en su totalidad y se establecieron nuevas fechas para darlos por finalizados.</p> <p>Se acuerda que los ajustes al sistema actual mencionados en la tabla de compromisos, sean los últimos que se le hagan a dicho sistema, para iniciar con las pruebas del nuevo software en Enero.</p> <p>Se hablo sobre la importancia de clasificar las tarifas de energía y acueducto, en clase de tarifa y clase de servicio para que sea acorde con los requerimientos del SUI</p> <p>Se plantea la creación de un procedimiento que haga parte del SGC donde se especifique cómo se crea una nueva clase de servicio.</p>



ACTA DE REUNIONES



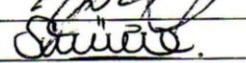
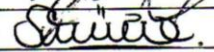
Código: GER-FO-08
Versión: 01
Página: 2 de 3

COMPROMISOS			
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA	AVANCE
Revisar el ejecutable correspondiente al formato de facturación de acueducto y reportar el resultado a John	Nidia	Sin acordar	Nidia está revisando el último ejecutable.
Ajustar el sistema por anomalía en los valores correspondientes a la energía reactiva	John		Pendiente. Los ajustes se realizarán con el nuevo sistema
Establecer un mecanismo para completar la información (código predial y número de contrato) del usuario para el informe CCIAL AAA. Se propone extraer del archivo de certificados de tradición y libertad dicha información y para los que no se encuentren solicitarla a la institución pertinente (alcaldía, codazzi)	Sin acordar	Sin acordar	pendiente
Describir modulo de refacturación y los informes que afecta (ccial de acueducto, ccial de alcantarillado, energía, minminas y contribuciones)	Mónica	Sin acordar	John está revisando la información suministrada por Mónica.
Modificar la factura: Cuando hay fecha de suspensión en la factura, en la casilla de "PAGO OPORTUNO HASTA" reemplazar "INMEDIATO" por la primera fecha y en la de "PAGO CON RECARGO HASTA" escribir INMEDIATO .	John	dic-3-09	pendiente
Habilitar el uso del código de barras para el recaudo en la oficina de Ruitoque ESP	John	Sin acordar	Pendiente. Se habilitará con el nuevo sistema
Adaptar el sistema para cargar archivo plano de los recaudos del banco por convenio de código de barras	John-Mónica	dic-3-09	Se realizara una prueba con el formato de ATH
Informe débito automático Bancolombia	John-Mónica	Sin acordar	Surgieron correcciones que deben ser enviadas a John

	ACTA DE REUNIONES	Código: GER-FO-08 Versión: 01 Página: 1 de 1
---	--------------------------	--

Nº ACTA	LUGAR	FECHA
18	Oficina de RUITOQUE E.S.P.	Enero 6 de 2010

ASUNTO	Mejora e Implementación del Sistema de Ruitoque S.A. ESP.
--------	---

PARTICIPANTES		
NOMBRE	CARGO	FIRMA
PABLO BUSTAMANTE	GERENTE	
NIDIA QUIROGA	PROFESIONAL ENLACE	
JOHN ROSALES	INGENIERO DE SISTEMAS	
SILVIA LILLANA CLARO	PRACTICANTE UIS	

ORDEN DEL DIA
1. Implementación del modulo de servicio al cliente en el sistema de Ruitoque S.A. ESP.
2. Varios


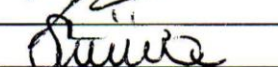

DESARROLLO
<p>1. La prueba de facturación con la nueva base de datos se iniciará el 18 de Enero de 2010, esto incluye: montaje de lecturas, novedades, notas crédito y prueba de informes; se estima que la prueba se dará por terminada el 19 de Febrero; con lo que el consumo del mes de Febrero sería facturado en Marzo con la nueva base de datos, en el nuevo sistema de facturación.</p> <p>Para el Modulo de Servicio al Cliente en el nuevo sistema, se plantea la posibilidad de contratar temporalmente un Ing. de Sistemas que sea soporte en el desarrollo del mismo. John se comprometió a traer la propuesta el martes 12 de Enero, para así lograr que el modulo de servicio al cliente empiece a funcionar al tiempo con el de facturación.</p> <p>Con el fin de que en el nuevo sistema se cuente con los informes como lo indican los requerimientos del SUI, se adquiere el compromiso de hacer un listado detallado de cómo deben quedar los informes para entregar el 29 de Enero.</p> <p>Se puso al tanto a John sobre la necesidad de que en el nuevo sistema, la relación de pagos por autorizar por la Gerencia, con primera fecha; se haga en bloque y no uno por uno como se realiza actualmente, de igual forma se espera que se pueda realizar con los pagos descargados en la caja diariamente.</p> <p>2. Una vez más queda claro que no se realizarán cambios al actual sistema, ya que esto representa un obstáculo en el avance del desarrollo del nuevo sistema.</p>

Acta No. 19

	ACTA DE REUNIONES	Código: GER-FO-08 Versión: 01 Página: 1 de 1
---	--------------------------	--


Nº ACTA	LUGAR	FECHA
19	Oficina de URBANAS	Enero 15 de 2010 Enero 16 de 2010

ASUNTO	Mejora e Implementación del Sistema de Ruitoque S.A. ESP.
--------	---

PARTICIPANTES		
NOMBRE	CARGO	FIRMA
NIDIA QUIROGA	PROFESIONAL ENLACE	
JOHN ROSALES	INGENIERO DE SISTEMAS	
SILVIA LILLANA CLARO	PRACTICANTE UIS	


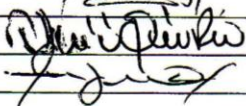
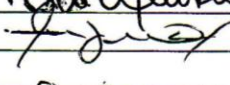

ORDEN DEL DIA
1. Implementación del modulo de servicio al cliente en el sistema de Ruitoque S.A. ESP.
2. Varios

DESARROLLO
<p>1. John propone a la Ing. de sistemas Yaqueline para hacer el desarrollo del modulo de Servicio al cliente.</p> <p>Silvia expone a Yaqueline, las expectativas que se tienen del software que se desarrollaría. Queda pendiente la propuesta donde está el costo y el tiempo necesarios para el desarrollo del mismo, se estima que para el día 26 de Enero ya se tenga dicha propuesta y poder tomar una decisión.</p> <p>2. John expresa la inquietud sobre el manejo de los subsidios y las contribuciones en lo que respecta a la Ciudadela Nuevo Girón, para poder ingresarlos en el nuevo software de facturación.</p>

	ACTA DE REUNIONES	Código: GER-FO-08 Versión: 01 Página: 1 de 2
---	--------------------------	--

Nº ACTA	LUGAR	FECHA
20	Oficina de RUITOQUE E.S.P.	Enero 20 de 2010

ASUNTO	Mejora e Implementación del Sistema de Ruitoque S.A. ESP.
--------	---

PARTICIPANTES		
NOMBRE	CARGO	FIRMA
PABLO BUSTAMANTE	GERENTE	
MONICA JAIMES	JEFE FACTURACION	
NIDIA QUIROGA	PROFESIONAL ENLACE	
SONIA OSORIO	CONTADORA	
JOHN ROSALES	INGENIERO DE SISTEMAS	
SILVIA LILLANA CLARO	PRACTICANTE UIS	

ORDEN DEL DIA
1. Implementación del modulo de servicio al cliente en el sistema de Ruitoque S.A. ESP.
2. Varios

DESARROLLO
<p>1. Se comento que el tiempo de Yaqueline para asistir a reuniones en la oficina es limitado, por lo que se menciona la obtención de un IP público con el fin de poder trabajar en línea, Oscar queda encargado de hacer el respectivo trámite.</p> <p>El Ing. Orlando se comprometió a trabajar el día viernes 22 de enero en lo que resta del proceso de medición del consumo, con el fin de entregarlo a Yaqueline y que ella pueda entregar el 26 de enero la propuesta como se tiene planeado.</p> <p>2. Sonia , expresa sus inquietudes sobre el manejo que se le va a dar a las diferentes financiaciones ahora que ingresan los usuarios de la Ciudadela Nuevo Girón, donde todos tienen la posibilidad de financiar el medidor y el derecho de conexión.</p> <p>Se plantea que para el día 29 de enero Sonia entregue la información detallada de cómo debe ser el manejo contable teniendo en cuenta también las financiaciones por: cambio de medidores en Ruitoque Condominio, deuda por el servicio prestado y Rayco.</p> <p>Además definir de forma detallada por medio de un memorando dirigido a John cómo se procede con los subsidios y contribuciones del municipio de Girón para incluirlos en el modulo de contabilidad del nuevo sistema.</p> <p>Se expresa la posibilidad de prestar el servicio de recaudo a las empresas que prestan aseo, alcantarillado y energía en la zona de Girón, con el fin de que se creen las cuentas en el sistema.</p> <p>Se manifiesta la preocupación por incluir en el nuevo sistema las multas por el exceso de consumo de agua. Queda como compromiso, entregar a John una copia de la resolución para que él conozca con detalle cómo se deben ejecutar dichas multas.</p>



ACTA DE REUNIONES


Código: GER-FO-08
Versión: 01
Página: 2 de 2

DESARROLLO

Se deja claro que a los usuarios de estrato 1 que soliciten financiación de los derechos de conexión no se les debe cobrar intereses y a los de estratos 2, 3 y 4 si se puede cobrar interese por dicha financiación.

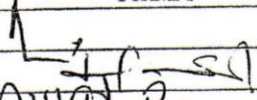
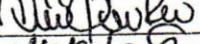
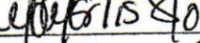



Se pone al tanto a John de que en el nuevo software, las financiaciones deben ser hasta por 36 meses.

* Actualizar ó pasar todos a 2010 de estos y quitarlos en sistema de actividad.

	ACTA DE REUNIONES	Código: GER-FO-08 Versión: 01 Página: 1 de 1
---	--------------------------	--


N° ACTA	LUGAR	FECHA
21	Oficina de RUITOQUE E.S.P.	Enero 28 de 2010

ASUNTO	Mejora e Implementación del Sistema de Ruitoque S.A. ESP.
--------	---

PARTICIPANTES		
NOMBRE	CARGO	FIRMA
PABLO E BUSTAMANTE	GERENTE	
MONICA JAIMES	JEFE FACTURACION	
NIDLA QUIROGA	PROFESIONAL ENLACE	
MAYERLIS GONZALEZ	D. SERVICIO AL CLIENTE	
JOHN ROSALES	INGENIERO DE SISTEMAS	
SILVIA LILLANA CLARO	PRACTICANTE UIS	

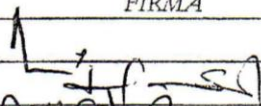
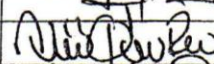
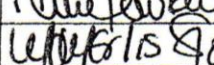
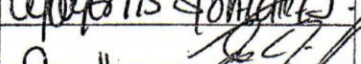
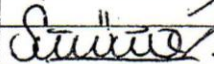
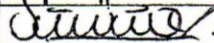
ORDEN DEL DIA
Implementación del modulo de servicio al cliente en el sistema de Ruitoque S.A. ESP.
DESARROLLO
<p>La propuesta de Yaqueline fue aprobada, se espera hacer las primeras pruebas del software de Servicio al Cliente la última semana de Febrero, de tal forma que se realice la capacitación la primera semana de marzo, está a cargo de John, Yaqueline y Silvia</p>

Acta No. 22


	ACTA DE REUNIONES	Código: GER-FO-08 Versión: 01 Página: 1 de 1
---	--------------------------	--

Nº ACTA	LUGAR	FECHA
22	Oficina de RUITOQUE E.S.P.	Febrero 24 de 2010

ASUNTO	Mejora e Implementación del Sistema de Ruitoque S.A. ESP.
--------	---

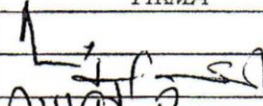
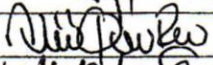
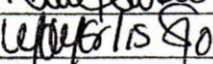
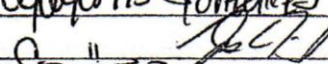
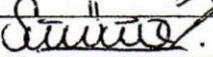
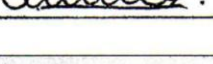
PARTICIPANTES		
NOMBRE	CARGO	FIRMA
PABLO E BUSTAMANTE	GERENTE	
MONICA JAIMES	JEFE FACTURACION	
NIDIA QUIROGA	PROFESIONAL ENLACE	
MAYERLIS GONZALEZ	D. SERVICIO AL CLIENTE	
JOHN ROSALES	INGENIERO DE SISTEMAS	
SILVIA LILLANA CLARO	PRACTICANTE UIS	

ORDEN DEL DIA
Implementación del modulo de servicio al cliente en el sistema de Ruitoque S.A. ESP.
DESARROLLO
<p>John instala en el equipo del puesto del Director de Servicio al Cliente el software para iniciar las pruebas, estas arrojan un resultado satisfactorio, por lo que se programa la capacitación con Profesional de Enlace y Director SAC.</p>

	ACTA DE REUNIONES	Código: GER-FO-08 Versión: 01 Página: 1 de 1
---	--------------------------	--

Nº ACTA	LUGAR	FECHA
23	Oficina de RUITOQUE E.S.P.	Marzo 3 de 2010

ASUNTO	Mejora e Implementación del Sistema de Ruitoque S.A. ESP.
--------	---

PARTICIPANTES		
NOMBRE	CARGO	FIRMA
PABLO E BUSTAMANTE	GERENTE	
MONICA JAIMES	JEFE FACTURACION	
NIDIA QUIROGA	PROFESIONAL ENLACE	
MAYERLIS GONZALEZ	D. SERVICIO AL CLIENTE	
JOHN ROSALES	INGENIERO DE SISTEMAS	
SILVIA LILLANA CLARO	PRACTICANTE UIS	

ORDEN DEL DIA
Implementación del modulo de servicio al cliente en el sistema de Ruitoque S.A. ESP.
DESARROLLO
<p>Se da por finalizada la capacitación, de esta forma queda implementado el modulo de Servicio al Cliente en el sistema de Información de la Empresa.</p> <p>Silvia propone unos indicadores para medir la eficiencia del software, estos son aprobados y se espera tener un resultado positivo.</p> <p>Esta reunión da por terminado el proyecto realizado por la practicante.</p>

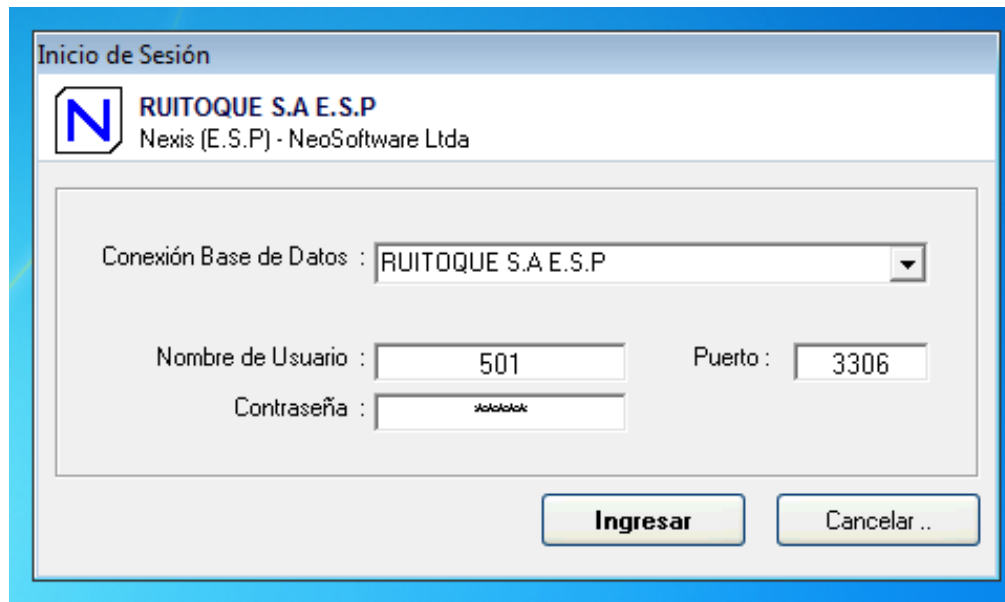
Anexo 8. Manual del Usuario

MANUAL DE USUARIO SOFTWARE DE SERVICIO AL CLIENTE RUITOQUE S.A. E.S.P.

Este Manual es una guía básica para tener una ambientación en la interfaz del Software y conocer el funcionamiento de las principales actividades del Proceso de servicio al Cliente que en él se ejecutan.

ACCESO AL SISTEMA

Para ingresar al Sistema escriba el nombre de usuario y la contraseña que le fueron asignados seguido presione Ingresar



Inicio de Sesión

RUITOQUE S.A. E.S.P.
Nexis (E.S.P.) - NeoSoftware Ltda

Conexión Base de Datos : RUITOQUE S.A. E.S.P.

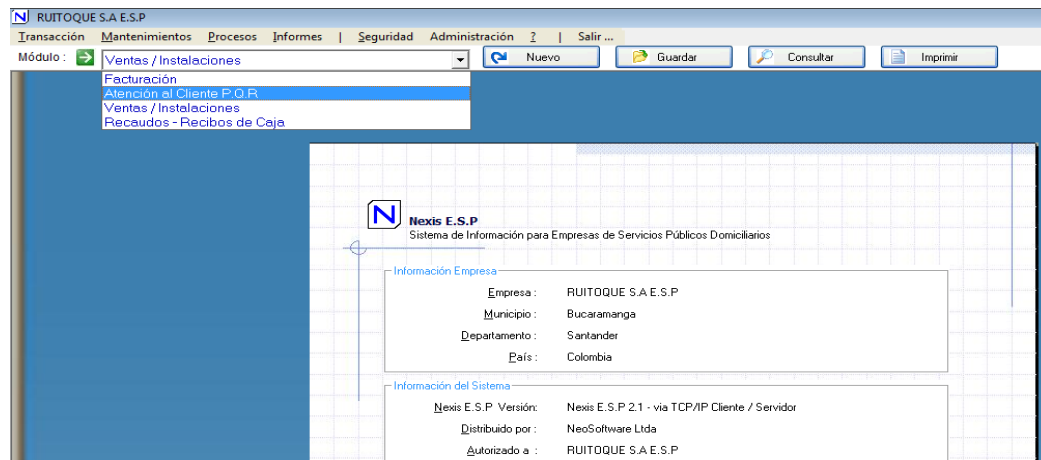
Nombre de Usuario : 501 Puerto : 3306

Contraseña : *

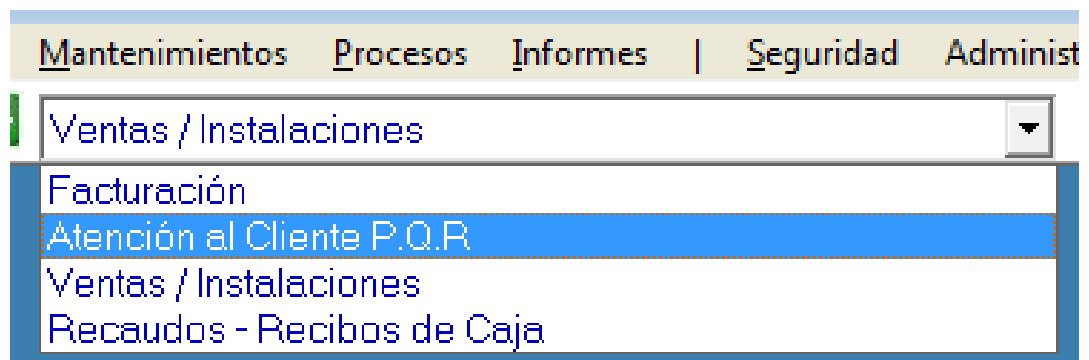
Ingresar Cancelar..

MODULO ATENCION AL CLIENTE

Esta es la pantalla que va a encontrar una vez ingrese al Sistema.



En la opción de mantenimientos podrá acceder a Ventas/Instalaciones, Facturación, Atención al Cliente P.Q.R, Recaudos – Recibos de Caja



Haga click en la opción que desee consultar. Para ir con el Manual empiece con Ventas/Instalaciones.

MANTENIMIENTOS VENTAS E INSTALACIONES

Aparece una lista con las opciones de consulta.



Haga click en Documentos de Cumplimiento / Solicitud del Servicio Público

DOCUMENTOS DE CUMPLIMIENTO – SOLICITUD DE SERVICIO PUBLICO

RUITOQUE S.A. E.S.P.

Documentos de Cumplimiento / Solicitud del Servicio Público

Código: 01

Descripción: FOTOCOPIADE LA CEDULA O NIT DEL PROPIETARIO

Servicios Públicos:

- ACUEDUCTO
- ALCANTARILLADO
- ENERGÍA

Clase de Usuario:

- Particular
- MultiUsuario
- Pila Pública

Documento	Servicios	Clase de Usuarios
FOTOCOPIADE LA CEDULA O NIT DEL PROPIETARIO	A- C- L	Particular-MultiUsuario
FOTOCOPIA DEL CERTIFICADO DE LIBERTAD Y TRADICION VIGENTE O ESCRITURAS	A- C- L	Particular-MultiUsuario
FOTOCOPIA DE LA LICENCIA DE CONTRUCCION O RADICADO	A- C- L	Particular-MultiUsuario

Guardar Cancelar ...

Aparece el listado de documentos que debe traer el cliente según sea Particular, Multiusuario o Pila Publica

SOLICITUD DE SERVICIO PUBLICO DOMICILIARIO

Solicitud de Servicio Público

- Solicitud de Disponibilidad
- Descargue / Solicitud de Disponibilidad
- Consultar Estado / Solicitud de Disponibilidad
- Cumplimiento de Requisitos y Políticas del Negocio

Registros de Nuevos Usuarios

Modificar Datos Básicos / Usuario

Exportar Archivo Plano (Nuevos Sucriptores)

Facturación Matrícula

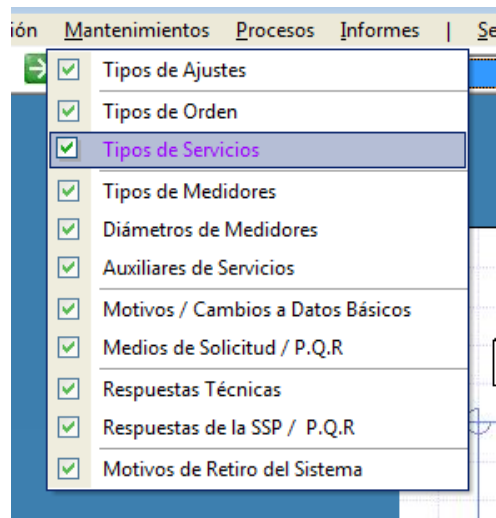
Facturación a Terceros

Reporte de Instalaciones

Retiro de Sellos y Legalización de (Energía)

Al dar click en la opción Procesos aparece un listado con todas las posibles consultas sobre el proceso, al seleccionar Solicitud de Servicio Público, se puede indagar el estado de la disponibilidad.

MANTENIMIENTOS – ATENCION AL CLIENTE PQR



En la opción de Mantenimientos se enlistan las constantes manejadas en el proceso de Servicio al Cliente.

CONFIGURACION TIPOS DE SERVICIO ORDENES DE TRABAJO

RUITOQUE S.A E.S.P.

Tipos de Servicio

Servicio: ACUEDUCTO

Código: 001 [Consulte y modifique aquí ..](#)

Nombre: SOLICITUD ALTO DE CONSUMO Días Vencimiento: 15

Sección: CONTABILIDAD

Tipo Orden: Administrativo

Tipo Solicitud:

- PERSONAL
- TELEFONICO
- CORREO ELECTRONICO - EMAIL
- CARTA / ACTAS / MEMORANDOS

Cuenta por Cobrar

Sí No

Seleccione Tipo de Cartera

CARGO FIJO

Parametrización SUI

Peticiones Reclamaciones

Tipo de Trámite

PETICIONES / NO CONSTITUYEN RECLAMACION

Causal ó Clase de Servicio

Más información

Imprimir Orden de Trabajo: Sí No

Servicio requiere Notificación: Sí No

Servicio requiere Respuesta: Sí No

Servicio de Revision Periódica: Sí No

Guardar **Cancelar**

En la opción de Atención al Cliente P.Q.R está la plantilla de ingreso de datos sobre las mismas con la opción de elegir si la solicitud constituye o no una reclamación y allí se generan las órdenes de trabajo.

Esta es la plantilla para las Órdenes de Trabajo generadas en el Proceso de Servicio al Cliente Basado en el Formato único.

RUITOQUE S.A E.S.P

Formulario de Registro / P.Q.R
 Registro de Recepción y Respuestas de (Peticiones, Quejas y Reclamos) impuestas por los suscriptores.

Radicado N°: 120574 Fecha de Recepción: 27/ abr /2010 Sección ó Departamento: FACTURACION

Solicitante:
 SUSCRIPTOR
 JAIME ENRIQUE PEÑUELA DELGADO

Tipo de Medio: PERSONAL Tipo Radicado: P - PETICIONES / NO CONSTITUYEN RECLAMACION

Cód. Suscriptor: 000015 Municipio: FLORIDABLANCA

Dirección: APTO 402 TORRE 1 MIRADOR DEL VALLE Nombre: ESPERANZA MANTILLA SUAREZ Uso / Estrato: 0 / 4

Seleccione Tipo de Servicio: ACUEDUCTO Seleccione Tipo de Orden: Revisiones Requiere Respuesta: NO Orden Técnica: SI

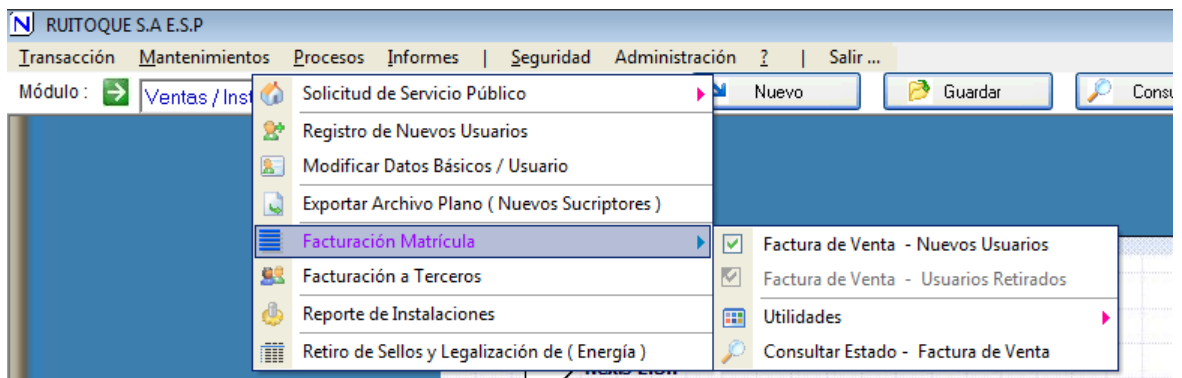
VISITA DOMICILIARIA Valor del Servicio \$ 0

Observaciones Generales:
 REVISION POR ALTO CONSUMO

Información SUI
 Tipo de Trámite:
 Tipo de Causal:
 Solicitud de revisión del equipo de medida

Resolución SSPD 20061300002305 **Guardar** Cancelar

MODULOS DE VENTA DE DERECHOS DE CONEXIÓN



En la opción de Facturación Matrícula, se puede acceder a la factura de Venta de los Derechos de Conexión

VENTA DE MATRICULAS

RUITOQUE S.A E.S.P

Facturación Matrícula

Municipio:

Factura No. Fecha Venta:

Suscriptor: Identificación:

Nombre:

Dirección:

Uso: Estrato:

Venta de Medidores
 Sí No

Esp	Código	Descripción	Valor	Iva	Total
A	A55	DERECHOS CONEXION - ACUEDUCTO	437.750	0	437.750

Detalle de la Venta

Valor de la Venta \$

Descuentos(-) \$

Valor del I.V.A.(+) \$

VALOR TOTAL \$

Tasa Corriente %

Forma de Pago / Abono

Efectivo Valor Abonado \$

Crédito Forma de Financiación:

Saldo:

Financiación del Saldo

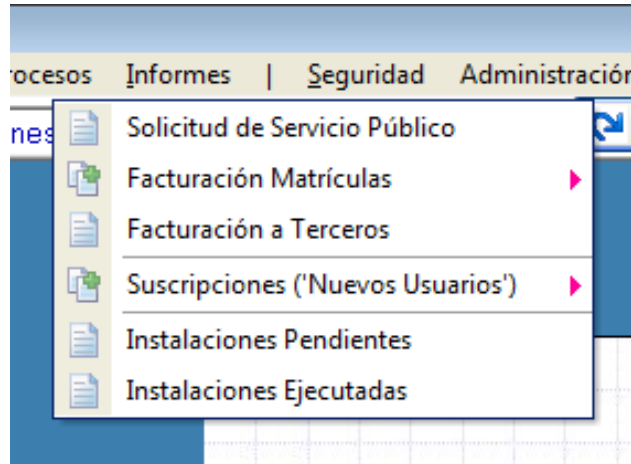
Forma a Diferir -> Número de Cuotas

Vlr Cuota \$

Guardar **Cancelar**

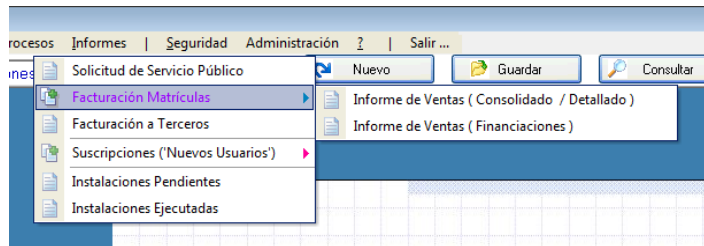
En Ventas/Instalaciones se accede a la plantilla de seguimiento a las ventas de Derechos de Conexión que pasaran a facturación para reflejarlo en las facturas.

INFORMES MODULO ATENCION AL CLIENTE



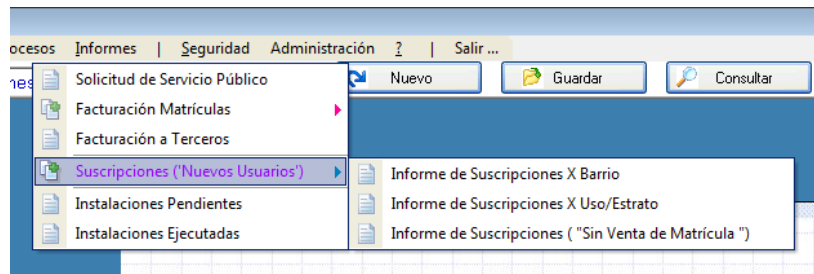
En la opción Informes se encuentran enlistados los informes que genera el sistema para el proceso de Servicio al Cliente y que dan cumplimiento a los requisitos del SUI

Dar click en Facturación de Matriculas



Se encuentran los informes de Ventas generados por el sistema

Dar click en Suscriptores (Nuevos Usuarios) aquí se encuentran los informes relacionados con los Suscriptores.



CONSULTA DE DATOS BASICOS SUSCRIPTOR

The screenshot shows the 'Consultar Suscriptor' form with the following data:

Suscriptor: 000006 **Municipio:** FLORIDABLANCA

Nombre: APTO 202-T1- MIRADOR DEL VALLE

Barrio: MIRADOR DEL VALLE **Uso / Estrato:** 1 / 4

Dirección: APTO 202 TORRE 1 MIRADOR DEL VALLE

Servicio: ENERGIA

Tipo de Contador: ISKRA **Número de Contador:** 33028888 **Dígitos:** 4

Estado del Usuario: ACTIVO **Ciclo Facturación:** 01

Factura Matricula No.: **Fecha de Venta:** NO EXISTE **Fecha Instalación:**

Facturación Activa: SIN LIQUIDAR **Factura Cancelada:** NO **Meses de Atraso:** NO ATRASO

Ruta Suscriptor: -01

Detalle / Toma. Lecturas

Fecha Toma: **Terminal:**

Funcionario:

Nota Lectura:

Historia Consumos **Promedio:** 0

Emiteo	L.Anterior	L.Actual	Consumo	Promedio	L.Tomada	Auditoria

Buttons at the bottom: Observaciones, Imprimir Duplicado, Regresar ..

Para consultar los datos del usuario o suscriptor se cuenta con la plantilla de la página anterior, se fundamenta en el Formato de Solicitud Prestación de Servicios Públicos.

REPORTE DE INSTALACIONES

Municipio : GIRON

Servicio : ACUEDUCTO

Suscriptor : 003358 Instalación No : 001538 ✓

Nombre : PARRA ROJAS LUZ ESTELA Uso : 1 Estrato : 1

Dirección : TRANSV. 27C #22-05 SEC 02 MZ D

Fecha Venta : abr/22/2010 Número Factura : 002547

Reporte de Acomedita | Reporte de Interna | Registro de Adicionales

Fecha de Reporte : 27/abr/2010

Cuadrilla : CIADRILA # 2 ACUEDUCTO

Observaciones :

Materiales | Obra Civil

Guardar | Cancelar

Para hacerle seguimiento a las instalaciones se puede acceder a esta plantilla por medio de la opción Ventas / Instalaciones.

MODULO CAMBIOS A DATOS BASICOS

Modificación - Datos Básicos / Suscriptor

Selección Motivo de la Modificación

Motivo Cambio : CAMBIO DE DIRECCION

Observaciones : CAMBIO DE NOMENCLATURA

Información Básica - Suscriptor

Suscriptor : 000015

Nombre Suscriptor : ESPERANZA MANTILLA SUAREZ

Dirección : APTO 402 TORRE 1 MIRADOR DEL VALLE

Dirección Envío : APTO 402 TORRE 1 MIRADOR DEL VALLE

Clase Usuario : Particular

Tipo de Medición : Medidor Individual

Municipio : FLORIDABLANCA

Barrio : MIRADOR DEL VALLE

Sector : RUITOQUE

Ruteo de Sector :

Ruta Suscriptor :

NIU Ruitoque : 10014

Identificación : X

Teléfono :

No Familias : 1

Predio Desocupado : NO

Código Catastral :

Ciclo de Facturación : 01

Piso 6 Nivel :

Información Adicional - Suscriptor

Información Tarifaria

Guardar Cancelar

Para actualizar los datos del cliente se accede a esta plantilla y allí se podrá realizar el cambio.

INFORMACION COMPLEMENTARIA

Información Adicional - Suscriptor

Información Adicional

Información Residencia:

Municipio : BUCARAMANGA

Dirección : CRA 39 # 42-56 CASA DON DAVID

Información Correspondencia:

Municipio : BUCARAMANGA

Dirección : CRA 39 # 42-56 CASA DON DAVID

Información Profesional:

Profesión : INGENIERO CIVIL

Email : JERSO@HOTMAIL.COM

Empresa Labora : URBANAS

Dirección Empresa : CL 29 # 20-35

Municipio : FLORIDABLANCA

Información del Conyúgue:

Teléfonos : 6554589

Teléfonos : 6489023

Información del Hogar:

Cargo : JEFE TECNICO

Teléfonos : 6387092

Sector Económico : CONSTRUCTORA

Guardar Cancelar

La información complementaria que se solicita al usuario en la segunda página del Formato Solicitud de Prestación de Servicios Públicos se encuentra en esta plantilla a la que se accede desde la Opción Procesos.