




Sistema de Gestión de Calidad

PROCEDIMIENTO DE VENTA DE INSTALACIONES PARA GAS COMBUSIBLE


Código: PR-COM-002
Versión 001

Proceso: Comercial
Fecha: 2025-07-27

 REDEGASH <i>Mejoramos calidad de vida</i>	PROCEDIMIENTO DE VENTA DE INSTALACIONES PARA GAS COMBUSTIBLE	Código: PR-COM-002
		Versión: 001
		Vigente desde: 27-07-2025

Contenido

1. Objeto.....	3
2. Alcance.....	3
3. Definiciones	3
4. Condiciones generales	6
5. Contenido	6
5.1. Descripción de proceso	6
5.2. Revisión de las solicitudes de servicio.....	7
5.3. Reclamos del cliente.	7
5.4. Revisión de la solicitud de clientes	7

 REDEGASH <i>Mejoramos calidad de vida</i>	PROCEDIMIENTO DE VENTA DE INSTALACIONES PARA GAS COMBUSTIBLE	Código: PR-COM-002
		Versión: 001
		Vigente desde: 27-07-2025

1. Objeto

Este procedimiento tiene como finalidad detallar las acciones vinculadas al proceso de ventas dirigidas a potenciales clientes.

2. Alcance

El alcance de este procedimiento abarca desde el registro de las solicitudes realizadas por el cliente hasta la entrega de la instalación residencial de gas combustible, incluyendo su puesta en servicio y la obtención del certificado de conformidad emitido por un organismo evaluador autorizado.

3. Definiciones

Código de conducta de la satisfacción del cliente: Promesas hechas a los clientes por una organización relacionadas con su comportamiento, orientadas a aumentar la satisfacción del cliente y las disposiciones relacionadas.

Conformidad: Cumplimiento de un requisito.


Confiabilidad: Capacidad para desempeñar cómo y cuándo se requiera.

Contrato: Acuerdo vinculante.

Cliente: Persona u organización que podría recibir o que recibe un producto o un servicio destinado a esa persona u organización o requerido por ella.

Datos: Hechos sobre un objeto.

Defecto: No conformidad relativa a un uso previsto o especificado.

 REDEGASH <i>Mejoramos calidad de vida</i>	PROCEDIMIENTO DE VENTA DE INSTALACIONES PARA GAS COMBUSTIBLE	Código: PR-COM-002
		Versión: 001
		Vigente desde: 27-07-2025

Documento: Información y el medio en el que está contenida.

Evidencia objetiva: Datos que respaldan la existencia o veracidad de algo.

Información: Datos que poseen significado.

No conformidad: incumplimiento de un requisito.

Nota: La distinción entre los conceptos defecto y no conformidad es importante por sus connotaciones legales, particularmente aquellas asociadas a la responsabilidad legal de los productos y servicios.

Objeto: Cualquier cosa que pueda percibirse o concebirse.

Producto: Salida de una organización que puede producirse sin que se lleve a cabo ninguna transacción entre la organización y el cliente.

Proyecto: Proceso único, consistente en un conjunto de actividades coordinadas y controladas con fechas de inicio y de finalización, llevadas a cabo para lograr un objetivo conforme con requisitos específicos, incluyendo las limitaciones de tiempo, costo y recursos.

Procedimiento: Forma especificada de llevar a cabo una actividad o un proceso.

Nota: Los procedimientos pueden estar documentados o no.


Queja: Expresión de insatisfacción hecha a una organización, relativa a su producto o servicio o al propio proceso de tratamiento de quejas, donde explícita o implícitamente se espera una respuesta o resolución.

Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

Requisito legal: Requisito obligatorio especificado por una autoridad que recibe el mandato de un órgano legislativo.

Requisito reglamentario: Requisito obligatorio especificado por una autoridad que recibe el mandato de un órgano legislativo.

Salida: Resultado de un proceso.

 REDEGASH <i>Mejoramos calidad de vida</i>	PROCEDIMIENTO DE VENTA DE INSTALACIONES PARA GAS COMBUSTIBLE	Código: PR-COM-002
		Versión: 001
		Vigente desde: 27-07-2025

Satisfacción del cliente: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido las expectativas de los clientes.

Servicio al cliente: Interacción de la organización con el *cliente* a lo largo del ciclo de vida de un producto o un servicio.

Servicio: Salida de una organización con al menos una actividad, necesariamente llevada a cabo entre la organización y el cliente.

Sistema de información: Red de canales de comunicación utilizados dentro de una organización.


Registro: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades realizadas.

Verificación: Confirmación, mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados.

Validación: Confirmación, mediante la aportación de evidencia objetiva, de que se han cumplido los requisitos para una utilización o aplicación específica prevista.

Satisfacción del cliente: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido las expectativas de los clientes.

Servicio al cliente: Interacción de la organización con el *cliente* a lo largo del ciclo de vida de un producto o un servicio.

 REDEGASH <i>Mejoramos calidad de vida.</i>	PROCEDIMIENTO DE VENTA DE INSTALACIONES PARA GAS COMBUSTIBLE	Código: PR-COM-002
		Versión: 001
		Vigente desde: 27-07-2025


4. Condiciones generales

Este procedimiento define las directrices que deben seguir los funcionarios de REDEGAS DEL SUR S.A.S E.S.P., en el proceso de comercialización de instalaciones para gas combustible.

5. Contenido

5.1. Descripción de proceso.

- Se genera orden de visita en campo.
- Se solicitan planos al coordinador de cartografía.
- Se realiza visita a potenciales usuarios con el fin de explicar los beneficios y las ventajas de obtener el servicio de gas combustible por red.
- El apoyo a la coordinación de proyectos realiza el censo en la cual obtiene información de los potenciales usuarios.
- El asesor comercial establece espacios ya sea en las veredas u oficina de la empresa en los cuales el cliente potencial suministra los documentos (cédula, recibo de energía, sana posesión o documento de libertad y tradición) para diligenciar la solicitud de servicio, posteriormente firma el pagaré; se toman dudas, quejas o reclamos.
- El apoyo a la coordinación de proyectos realiza la georreferenciación de la vivienda y el centro medición.
- El asesor comercial digita la solicitud de servicio.
- El apoyo a la coordinación de proyectos ingresa los datos georreferenciados.
- Cuando el cliente solicita el servicio de gas combustible diferente al residencial, se realiza visita técnica para obtener información y realizar el presupuesto.

 REDEGASH <i>Mejoramos calidad de vida</i>	PROCEDIMIENTO DE VENTA DE INSTALACIONES PARA GAS COMBUSTIBLE	Código: PR-COM-002
		Versión: 001
		Vigente desde: 27-07-2025

5.2. Revisión de las solicitudes de servicio.

El ingeniero residente revisa el informe con las solicitudes de servicio y verifica que cumplan con los requisitos legales establecidos. Si se detecta alguna deficiencia en la documentación, procede a emitir una orden para realizar una verificación en campo.

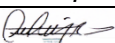
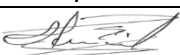
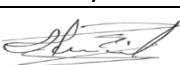
Así mismo, lleva a cabo visitas técnicas en las áreas correspondientes a los posibles usuarios, con el fin de sectorizar dichas solicitudes de servicio

5.3. Reclamos del cliente.

Se revisan las inquietudes y reclamaciones de clientes potenciales, se analizan cuidadosamente y se brinda una respuesta técnica y fundamentada, acompañada de las recomendaciones pertinentes.

5.4. Revisión de la solicitud de clientes.

El director de proyectos revisa las solicitudes de servicio para confirmar que la información coincida con el proyecto a ejecutar, con el propósito de elaborar el presupuesto y el cronograma de actividades.

	<i>Elaborado por:</i>	<i>Revisado por:</i>	<i>Aprobado por:</i>
Firma:			
Cargo:	Auxiliar administrativo	Coordinador de ventas	Coordinador de ventas

Fecha de Aprobación: 27-07-2025