

 <p>La vivienda y el agua son de todos</p> <p>Minvivienda</p>	<p>PROCEDIMIENTO: SEGUIMIENTO Y SOLICITUD DE PAGO DE SERVICIOS PÚBLICOS.</p> <p>PROCESO: GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS.</p>	<p>Versión: 12.0</p>
		<p>Fecha: 31/05/2019</p>
		<p>Código: GRF-P-02</p>

1. OBJETIVO:

Gestionar y hacer seguimiento al pago de los servicios públicos, con el fin de velar por su adecuado y permanente suministro y a su vez mantener el control de las estadísticas del consumo de los mismos, en cumplimiento de las medidas de austeridad.

2. ALCANCE:

Inicia con la verificación de las fechas próximas de vencimiento de las facturas de los diferentes servicios públicos en el formato "GRF-F-40 Seguimiento Servicios Públicos" del Proceso Gestión de Recursos Físicos, y termina cuando el Grupo de Tesorería envía el soporte de pago de cada uno de los servicios tramitados a la Coordinación del Grupo de Recursos Físicos.

Aplica para todas las dependencias del MVCT.

3. RESPONSABLES

Subdirector de Servicios Administrativos, Coordinador Grupo de Recursos Físicos, Funcionario y/o Contratista responsable del proceso, Funcionario y/o Contratista de la dependencia solicitante según corresponda.

4. DEFINICIONES:

- ✓ **Servicios públicos domiciliarios:** Son los servicios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica, telefonía pública básica conmutada, telefonía móvil y gas de todas las dependencias del MVCT.

5. POLÍTICAS DE OPERACIÓN:

- ✓ Se debe dar prioridad al trámite para que el pago se realice antes de la fecha de vencimiento.
- ✓ El Grupo de Tesorería de la Entidad debe enviar mensualmente a corte 30, a la Coordinación del Grupo de Recursos Físicos, los soportes de pago de cada uno de los servicios tramitados en el mes.
- ✓ Se debe realizar el seguimiento mensual al consumo de los servicios públicos a través de los formatos establecidos en el Sistema Integrado de Gestión.

GRF-P-02 SEGUIMIENTO Y SOLICITUD DE PAGO DE SERVICIOS PÚBLICOS.

- ✓ El seguimiento al consumo de los servicios públicos se realiza con el objetivo de fomentar la conciencia ambiental dentro de la entidad y con el fin de realizar las disminuciones necesarias en los mismos.

6. CONTENIDO:

No.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE / DEPENDENCIA	EVIDENCIA	OBSERVACIONES
1	Verificar en el Formato GRF-F-40 cuales son las facturas próximas a pagar, con alerta de vencimiento en los próximos 10 días calendario, así como la fecha de expedición de la factura y los saldos de los CDPs de cada uno de los servicios públicos.	Funcionario o contratista responsable en el Grupo de Recursos Físicos.	GRF-F-40 "Seguimiento a servicios públicos".	Se realiza la solicitud si las facturas no han sido recibidas.
2	Verificar la recepción física de la factura para proceder con el trámite de pago. a. Si la factura se recibió físicamente. vaya a la actividad 5. b. Si la factura no se ha recibido físicamente. vaya a la actividad 3.	Funcionario o contratista responsable en el Grupo de Recursos Físicos.	Factura física.	
3	Ingresar al portal de internet de la empresa prestadora del servicio para realizar la descarga virtual de la factura. a. Si la factura ya se encuentra expedida se realiza la impresión de la misma. Vaya a la actividad 5. b. Si la factura no se encuentra expedida vaya a la actividad 4.	Funcionario o contratista responsable en el Grupo de Recursos Físicos.	Factura impresa.	No todas las empresas prestadoras de servicios públicos cuentan en sus páginas de internet con la opción de descarga de facturación, por lo que se debe esperar hasta que llegue físicamente a las instalaciones de la Entidad.

GRF-P-02 SEGUIMIENTO Y SOLICITUD DE PAGO DE SERVICIOS PÚBLICOS.

No.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE / DEPENDENCIA	EVIDENCIA	OBSERVACIONES
4	<p>a. Si la factura no se encuentra expedida por la entidad, se debe verificar diariamente su publicación hasta que se pueda realizar la descarga de la misma o llegue en físico. Vaya a la actividad 5.</p> <p>b. Si el prestador del servicio no cuenta con la opción en la página de internet para la descarga de la factura, se procede a realizar llamada telefónica para solicitar el envío de la factura vía correo electrónico. Vaya a la actividad 5.</p>	<p>Funcionario o contratista responsable en el Grupo de Recursos Físicos.</p>	<p>Factura impresa.</p>	
5	<p>Realizar el registro de las facturas de los servicios públicos a pagar, dentro de los formatos establecidos para tal fin.</p>	<p>Funcionario o contratista responsable en el Grupo de Recursos Físicos.</p>	<p>GRF-F-14 Control de servicios públicos - acueducto.</p> <p>GRF-F-15 Control mensual de servicios públicos - energía.</p> <p>GRF-F-16 Control mensual de servicios públicos - aseo.</p> <p>GRF-F-17 Control mensual servicios públicos - teléfono, celular, Avantel.</p> <p>GRF-F-34 Control mensual de servicios públicos - gas natural.</p>	

GRF-P-02 SEGUIMIENTO Y SOLICITUD DE PAGO DE SERVICIOS PÚBLICOS.

No.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE / DEPENDENCIA	EVIDENCIA	OBSERVACIONES
6	Registrar en los formatos establecidos la información de consumo por servicio para efectuar el análisis respectivo.	Funcionario o contratista responsable en el Grupo de Recursos Físicos.	<p>GRF-F-14 Control de servicios públicos - acueducto.</p> <p>GRF-F-15 Control mensual de servicios públicos - energía.</p> <p>GRF-F-16 Control mensual de servicios públicos - aseo.</p> <p>GRF-F-17 Control mensual servicios públicos - teléfono, celular, Avantel.</p> <p>GRF-F-34 Control mensual de servicios públicos - gas natural.</p>	Para telefonía móvil y fija, constantemente se realizarán verificaciones a los planes vigentes y nuevos planes, en búsqueda de la mejora en condiciones y valores de los mismos. Lo anterior bajo el lineamiento que ya no se tienen cláusulas de permanencia en los mismos.
7	Entregar la factura al Coordinador del Grupo de Recursos Físicos informando que se encuentra verificada para solicitud del trámite de pago.	Funcionario o contratista responsable en el Grupo de Recursos Físicos.	Factura.	
8	Recibir y dar visto bueno en la factura para iniciar el trámite de pago.	Coordinador de Grupo de Recursos Físicos.	Vo.Bo. Coordinador Grupo de Recursos Físicos en la factura.	

GRF-P-02 SEGUIMIENTO Y SOLICITUD DE PAGO DE SERVICIOS PÚBLICOS.

No.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE / DEPENDENCIA	EVIDENCIA	OBSERVACIONES
9	<p>Remitir al Grupo de Presupuesto y cuentas las facturas y la copia del CDP correspondiente, para que realicen el pago del servicio público.</p> <p>a. Sí en la actividad 6 se observa que el consumo de alguno de los servicios es muy alto con relación al promedio, se analiza el caso y si es procedente efectúa la reclamación por escrito a la empresa correspondiente y pasa a la actividad No. 10.</p> <p>b. Si el consumo identificado en la actividad 6 es correcto y está dentro del promedio va a la actividad No. 13.</p>	<p>Funcionario o contratista responsable en el Grupo de Recursos Físicos / Coordinador Grupo de Recursos Físicos.</p>	<p>Factura y copia del CDP.</p>	

COPIA NO CONTROLADA

GRF-P-02 SEGUIMIENTO Y SOLICITUD DE PAGO DE SERVICIOS PÚBLICOS.

No.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE / DEPENDENCIA	EVIDENCIA	OBSERVACIONES
10	Realizar la reclamación por escrito a través de los diferentes medios de comunicación.	Funcionario o contratista responsable en el Grupo de Recursos Físicos. / Coordinador Grupo de Recursos Físicos.	Comunicación.	<p>Cuando aplique:</p> <p>Durante el proceso de reclamación se pagará la factura según lo establecido por la empresa prestadora del servicio público. Para este trámite se remitirá la factura junto con memorando a la Subdirección de Finanzas y Presupuesto explicando que se encuentra en un proceso de reclamación.</p> <p>De acuerdo con la complejidad de la reclamación esta puede ser tramitada por el Funcionario y/o contratista responsable del manejo y control de servicios públicos del Grupo de Recursos Físicos, el Coordinador del Grupo de Recursos Físicos o el Subdirector de Servicios Administrativos.</p>

GRF-P-02 SEGUIMIENTO Y SOLICITUD DE PAGO DE SERVICIOS PÚBLICOS.

No.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE / DEPENDENCIA	EVIDENCIA	OBSERVACIONES
11	<p>Recibe respuesta por parte de la empresa prestadora del Servicio Público.</p> <p>a. El consumo es correcto. Se informa a la Subdirección de Finanzas y Presupuesto que el pago realizado se encuentra correcto y que el proceso de reclamación ha sido finalizado. Va a la actividad 13.</p> <p>b. Si la reclamación es aceptada, se solicita que se realice el descuento en la siguiente factura. Va a la actividad No. 13.</p> <p>c. Si la respuesta es negativa, se procede a interponer el Recurso de Reposición ante la Superintendencia de Servicios Públicos. Va a la actividad No. 12.</p>	<p>Coordinador Grupo de Recursos Físicos / Funcionario o contratista responsable en el Grupo de Recursos Físicos.</p>	<p>Comunicación.</p>	
12	<p>Recibe respuesta por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos.</p> <p>a. Si la respuesta es positiva por parte de la Superintendencia, se solicita al operador que se realice el descuento en la siguiente factura. Se va a la actividad No. 13.</p> <p>b. Si la respuesta es negativa, como el pago ya ha sido realizado, vaya a la actividad 13.</p>	<p>Coordinador Grupo de Recursos Físicos / Funcionario o contratista responsable en el Grupo de Recursos Físicos.</p>	<p>Comunicación.</p>	

GRF-P-02 SEGUIMIENTO Y SOLICITUD DE PAGO DE SERVICIOS PÚBLICOS.

No.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE / DEPENDENCIA	EVIDENCIA	OBSERVACIONES
13	Realizar el seguimiento al pago de cada uno de los servicios públicos solicitados.	Funcionario o contratista responsable en el Grupo de Recursos Físicos.		
14	Recibir por parte del Grupo de Tesorería el soporte de pago de cada uno de los servicios tramitados en el mes.	Funcionario o contratista responsable en el Grupo de Recursos Físicos.	Soporte de pago del SIIF Nación.	
FIN				

7. CONTROL DE CAMBIOS:

FECHA	VERSIÓN DEL DOCUMENTO QUE MODIFICA	VERSIÓN ACTUAL DEL DOCUMENTO	MOTIVO DE LA MODIFICACIÓN
19/04/2013	1.0	2.0	Se eliminó la observación de la actividad relacionada con las llamadas de larga distancia y se eliminó el formato GRF-F-13 Relación de llamadas de larga distancia.
02/07/2014	2.0	3.0	Actualización normativa, se incluye política de operación relacionada con el seguimiento al consumo de los servicios públicos y se complementan actividades y se actualizan responsables en la ejecución de las mismas
20/03/2015	3.0	4.0	Actualización de los documentos del Sistema Integrado de Gestión de acuerdo con las directrices de Presidencia de la República y el Manual de Identidad Visual de entidades del gobierno
15/05/2015	4.0	5.0	Se modifica el procedimiento toda vez que el control de llamadas nacionales, internacionales y celulares a través del sistema de telefonía IP se realiza con el reporte de llamadas generado directamente por el software de comunicaciones CISCO de la entidad.

GRF-P-02 SEGUIMIENTO Y SOLICITUD DE PAGO DE SERVICIOS PÚBLICOS.

10/03/2016	5.0	6.0	Actualización en el desarrollo de Actividades y algunos puntos de control del procedimiento.
25/04/2016	6.0	7.0	Ajuste del procedimiento en los responsables y observaciones de la actividad N° 5.
01/11/2016	7.0	8.0	Actualización del procedimiento – Ajuste del procedimiento incluyendo en el los riesgos identificados.
26/12/2017	8.0	9.0	Actualización del formato del procedimiento, inclusión de la primera actividad, ajuste en descripciones, responsables, evidencias y observaciones en general.
04/04/2018	9.0	10.0	Actualización del objetivo.
17/01/2019	10.0	11.0	Se actualiza la actividad 1 en cuanto a descripción y evidencia. Se incluye el GRF-F-XX "Seguimiento a servicios públicos". Se elimina la observación de la actividad 2. Se modifica la evidencia de la actividad 3. Se elimina la observación de la actividad 3. Se incluye en la evidencia de la actividad 17 el GRF-F-17 Control mensual servicios públicos – teléfono, celular, Avantel. Se modifica observación en la actividad 6. Se modifica descripción y observación en actividad 7. Se modifica descripción y observación en actividad 8.
31/05/2019	11.0	12.0	Se amplía el Alcance del procedimiento. Se actualizan las políticas de operación incluyendo la recepción de los comprobantes de pagos realizados por Tesorería y el seguimiento a los consumos para generar conciencia ambiental en los Servidores Públicos. Se incluyen las Actividades No. 2, 3, 4, 13 y 14. En la actividad 6 se incluye en las observaciones la verificación constante en los planes de telefonía.

			Se realizan modificaciones en descripciones, responsables y evidencias de las Actividades del procedimiento después de una revisión minuciosa del mismo.
--	--	--	--

8. FLUJOGRAMAS (NO APLICA)

9. ELABORÓ, REVISÓ Y APROBÓ

Elaboró: Doris Tatiana Romero Garzón	Revisó: Isabel Gonzalez Serrano	Aprobó: Lucy Estella Palacios Valoyes
Cargo: Contratista Grupo de Recursos Físicos	Cargo: Coordinadora Grupo de Recursos Físicos	Cargo: Subdirectora de Servicios Administrativos
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha: 20/05/2019	Fecha: 20/05/2019	Fecha: 31/05/2019

COPIA NO CONTROLADA