1. Objetivo:

Gestión y control de los servicios públicos (Telecomunicaciones, Energía, Aseo y Acueducto) de los inmuebles (Propios, contrato de arrendamiento, comodato y acuerdos municipales) a cargo de la Dirección de Recursos Físicos para el buen funcionamiento y satisfacción a las necesidades de la Administración Central.

2. Alcance:

Inicia desde la identificación de la necesidad del funcionamiento del servicio público en algunos inmuebles de la administración central, procediendo al trámite administrativo para gestionar los pagos correspondientes por mes de cada operador, finalizando con el archivo de las Órdenes de pago como documentos facilitativos.

3. Convenciones

Convenciones	Punto de Control	Decisión	Nota	Evidencias	Interacción con otros procesos

4. Definiciones:

Acueducto: Son aquellas construcciones que tienen por objetivo principal la conducción del agua desde un punto hasta otro para permitir que personas o comunidades tengan acceso a ella.

Análisis De Consumos: Es la verificación de los consumos históricos que mediante un parámetro establecido (curva de crítica), dé como resultado determinar que el consumo se catalogue como normal o anormal, para la posterior liquidación.

Aseo: Es la recolección de residuos sólidos de origen residencial por el prestador del servicio público.

Ciclo: Clasificación que permite programar la toma de lecturas, la reparación de los estados de cuenta y los procesos de facturación.

Cobertura: Es la especificación por parte de los operadores que en el sector o zona cumplen con las disponibilidades técnicas para instalar el servicio requerido.

Código: Asignación numérica con el que la empresa identifica los inmuebles o benes a los cuales les presta el servicio público.

Consumo: Cantidad de kilovatios-hora de energía activa, o metros cúbicos de agua y servicios del mes (Telecomunicaciones) recibidos por el suscriptor o usuario en un periodo determinado, leídos en los equipos de medición respectivos, o calculados mediante la metodología establecida.

Contratación: Procesos planificado y sistemático dentro de la empresa, para la adquisición de bienes y servicios para los procesos atención clientes, facturación y gestión de cartera.

Contrato: Es un acuerdo por el cual una entidad prestadora de servicios públicos se compromete a prestar un determinado servicio público, a cambio de un precio en dinero, denominado tarifa.

Convalidaciones: Es el proceso de confirmar y revisar detalladamente las Cuentas de Cobros remitidas por los operadores de servicios públicos.

Corte de servicio: Indica el periodo en días de facturación del servicio público. El servicio se factura de acuerdo con el estado en que se encuentre.

Cotización: Es un documento donde se establece el costo a pagar por un servicio.

Cuentas De Cobros: Documento emitido y expedido por el operador del servicio público, contrayendo la deuda del corte del mes a pagar, con la información detallada de las facturas.

Disponibilidad: Es el recurso el cual se encuentra en disposición técnica para instalar un servicio.

Ejecutivo De Cuenta: Es la persona designada por el operador del servicio público y ser el enlace de comunicar y gestionar las necesidades y requerimientos que se le realicen.

Energía: Es un tipo de energía que consiste en el movimiento de los electrones entre dos puntos cuando existe una diferencia de potencial entre ellos, lo cual permite generar la llamada corriente eléctrica.

Estado Del Servicio: Indica si el servicio suscrito está activo para la facturación o no y su respectivo cobro del mes.

Exclusiones: Es el retiro de un servicio públicos del paquete corporativo a cargo de la Dirección de Recursos Físicos – Secretaria Administrativa por terminación de contrato de arrendamiento, comodato y traslados de sedes de la Administración Central.

Factibilidad: Es la disponibilidad de recursos necesarios de una empresa para llevar a cabo una instalación requerida y se dan las condiciones para la prestación del servicio público para un predio definido por el solicitante y/o dependencia que necesita el servicio.

Facturación: Conjunto de actividades que se realizan para emitir la factura, que comprende: lectura, determinación de consumos, revisión previa en caso de consumos anormales, liquidación de consumos, elaboración y entrega de la factura.

Inclusión: Es la integración de los nuevos servicios públicos (Energía, Aseo, Acueducto y Telecomunicación) de los operadores, por motivos contratación de servicios de telecomunicaciones y legalizaciones de contratos de arrendamiento, comodatos y acuerdos municipales.

Internet: Sistema de red conectados para proveer un servicio de comunicación TIC.

Mantenimiento: Conjunto de acciones que se ejecutan en las instalaciones eléctricas, acueducto y redes de los servicios públicos para prevenir daños y repararlos cuando se produzcan.

Paquete Corporativo: Es la unificación y control de los servicios públicos por parte de los operadores, conteniendo la información necesaria de los consumos del mes a cobrar (Facturas, referencias de pagos, códigos, matriculas, ciclos de pagos, valores, etc.) que se utilizan para las cuentas de cobros a cargo de la Dirección de Recursos Físicos - Secretaria Administrativa.

Servicios Públicos: Actividad que desarrolla un organismo estatal o una entidad privada bajo la regulación del Estado para satisfacer cierta necesidad de la población.

Suscriptor: Persona jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condicionesuniformes de servicios públicos.

Telecomunicaciones: Es la trasmisión a distancia de datos de información por medios electrónicos y/o tecnológicos. Los datos de información son transportados a los circuitos de telecomunicaciones mediante señales eléctricas.

Telefonía: Sistema de comunicación para la trasmisión de sonidos de larga distancia por un medio eléctrico o electromagnético.

5. Base legal:

Ver Normograma, códigoNOR-SIG-01.

6. Condiciones generales:

El desarrollo de las actividades y el cumplimiento de los objetivos planteados, son en función de suplir las necesidades de servicios públicos en algunos inmuebles de la Administración Central. Es importante conocer la viabilidad y disponibilidad de los servicios de telecomunicaciones (internet, telefonía fija y celular), energía, aseo o acueducto en el inmueble requerido.

La secretaría de las Tic está a cargo de suministrar el servicio de conectividad de datos (Internet) a las principales dependencias y/o oficinas de la Administración Central, conforme a las condiciones técnicas, de disponibilidad y cobertura de la red, del número de funcionarios y costos de la instalación del servicio. Así mismo, cumpliendo con las disposiciones del Plan de Ordenamiento Territorial. A excepción de las inspecciones de policía urbanas de Ibagué, Comisarias de Familia y algunas sedes, la Dirección de Recursos Físicos provee el servicio de conectividad de datos (Internet), por su lugar (líneas de vista), ubicación geográfica y cableado estructural y eléctrico. De igual manera, por solicitud de las dependencias y/o oficinas o por identificación de la necesidad de esta Dirección, contratando con los diferentes operadores de Telecomunicaciones como Dúo (internet-telefonía) o solo conectividad de datos (internet).

El servicio de Telecomunicaciones (telefonía fija y celular), es facilitado por la Dirección de Recursos Físicos a las diferentes dependencias y/o oficinas de la Administración Central.

Las Cuentas de Cobro de cada uno de los operadores de servicios públicos se deben revisar y analizar detalladamente, con el fin de verificar que los consumos no sean elevados y que estas correspondan a las facturas (códigos, referencias de pagos y matriculas y cuentas corporativas) que estén a cargo de la Dirección de Recursos Físicos de la Administración central Municipal.

7. Actividades

Descripción del Procedimiento			
No	**Descripción de la actividad**	**Responsable**	**Evidencia**

1.	**Identificar la necesidad de los inmuebles de la Administración Central** Realizar la identificación de los servicios públicos (Telecomunicaciones, Energía, Acueducto y aseo) que se requieran para el funcionamiento de los inmuebles. Puede ser causado por: -Solicitud de cada dependencia de la Administración Central. -Por la Dirección de Recursos Físicos. **1.** Con la legalización de los contratos de arrendamiento, comodatos y los acuerdos municipales se procede a solicitar al contratista y/o entidad pública o privada las copias de las facturas de los servicios públicos (Energía, Aseo y Acueducto) y sean incluidos al paquete corporativo de los diferentes operadores. **2.** Desde el correo recursosfisicos@ibague.gov.co se solicita las copias de las facturas de los servicios públicos a los arrendatarios, comodatos y demás. **3.** Los formatos de memorando y oficios se encuentran en el proceso de Apoyo de SIGAMI. ¿Se requiere solicitar cotización para el servicio público de Telecomunicaciones (Internet, telefonía fija y móvil)? **SI:** Continua actividad 2 **NO:** Continúa con la actividad 4. **4.** Los servicios de Telecomunicaciones (internet- telefonía fija), no se presta a todos los inmuebles de la Administración Central por parte de la Dirección de Recursos. **5.** Para los servicios de Telecomunicaciones Ver Condiciones Generales.	Director (a) de Recursos Físicos y Profesional Universitario.	Memorando. Correo electrónico. Oficio. PISAMI.

2.	**Solicitar cotización** Se requiere solicitar a los operadores la viabilidad, disponibilidad de red del servicio de Telecomunicaciones y revisar la mejor oferta comercial según la necesidad del inmueble. ¿Requiere revisión la cotización? **SI:** Continua actividad 3. **NO:** Continua en la actividad 4. **1**. Al no requerirse el servicio de telecomunicaciones se procede a realizar solicitud de inclusiones del servicio de Energía, Aseo y Acueducto. **2**. Para los servicios de Telecomunicaciones Ver Condiciones Generales.	Director (a) de Recursos Físicos y Profesional Universitario.	Correo electrónico. Oficios. PISAMI.
3.	**Revisar cotización del operador de Telecomunicaciones** El profesional universitario cada vez que solicita la cotización, revisa, valida la disponibilidad, cobertura del servicio requerido, la oferta ofrecida y la que cumpla con la necesidad del inmueble a instalar. ¿Se va contratar el servicio de Telecomunicaciones? **SI:** Continua actividad 5. **NO:** Si no se requiere contratar el servicio de telecomunicaciones, pero se requiere el servicio público de energía, aseo o acueducto. Continua a la actividad 4. **1** . Para los servicios de Telecomunicaciones Ver Condiciones Generales.	Director (a) de Recursos Físicos y Profesional Universitario.	Cotización. Correo Electrónico.
4.	**Solicitar al operador del servicio público la inclusión del paquete corporativo** Por medio de correo electrónico institucional de la dirección, se requiere a los correos electrónicos de los ejecutivos de cuentas (Energía, Aseo y Acueducto) las inclusiones a los paquetes corporativos. **1.** La solicitud se remite desde el Correo electrónico institucional recursosfisicos@ibague.gov.co. **2.** Los correos electrónicos donde se solicita la inclusión a los operadores de	Director (a) de Recursos Físicos y Profesional Universitario.	Correo Electrónico.

	servicios públicos son establecidos por ellos. ¿Se va contratar el servicio de Telecomunicaciones? **SI:** Continua actividad 5. **NO:** Continua en la actividad 6.		
5.	**Contratar servicio de Telecomunicaciones** El (La) Ordenador (a) del Gasto por medio de oficio solicita la instalación del servicio de internet o telefonía al inmueble que lo requiere. **1.** La solicitud se remite desde el Correo electrónico institucional recursosfisicos@ibague.gov.co. **2.** Los correos electrónicos donde se notifica la solicitud a los operadores son establecidos por ellos. **3.** El operador de telecomunicaciones envía al correo electrónico recursosfisicos@ibague.gov.co el contrato de adhesión del servicio solicitado para la suscripción por el Ordenador del Gasto. **4.** Para los servicios de Telecomunicaciones Ver Condiciones Generales. **5.** Ver **instructivo formato de comunicaciones externa**.	Ordenador (a) del Gasto y Director (a) de Recursos Físicos.	Oficio. Correo electrónico. Contrato del operador.
6.	**Verificar la prestación de los servicios públicos** El (La) profesional universitario gestiona, verifica y controla cada vez que se instale un servicio por parte del operador contratado y/o incluido (Telecomunicaciones, Energía Eléctrica, Acueducto y Aseo) y además si cumplen los tiempos establecidos para la materialización de la instalación. **1.** Se solicita desde el Correo electrónico institucional recursosfisicos@ibague.gov.co, avances, novedades y programación de la instalación al operador. **2.** Los correos electrónicos donde se solicita la información a los operadores son establecidos por ellos. **3.** Al correo de recursosfisicos@ibague.gov.co, notifica el operador de la instalación del servicio de telecomunicación contratado. **4.** Con la liquidación y terminación de los contratos de arredamiento y	Director (a) de Recursos Físicos, Ordenador (a) de Gasto y Profesional Universitario.	Llamadas telefónicas. Correo electrónico. Formato de visitas Oculares. Oficio.

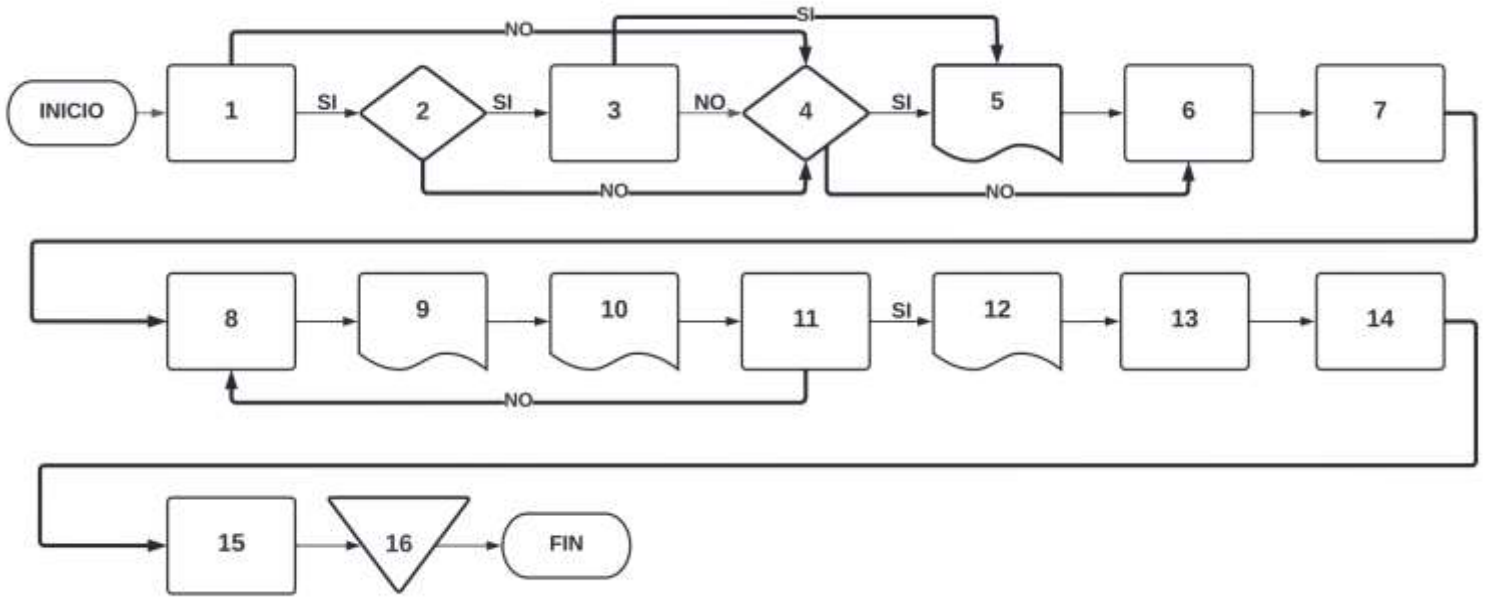
	comodatos se procede por correo electronico solicitar las exclusiones de los paquetes corporativos (Energia, Aseo y Acueducto) y por medio de un oficio se solicita la cancelación del servicio de Telecomunicaciones. **5.** Se realizan visitas oculares al inmueble para identificar si hace parte de la Administración Central (predios propios, contrato de arredramiento, comodatos y acuerdos municipales) con el fin de realizar cancelaciones y/o exclusiones de los servicios públicos a cargo de la Dirección de Recursos Físicos. **6. Ver instructivo formato de visitas oculares**.		
7.	**Revisar las cuentas de cobro y facturas** El (La) profesional universitario recibe mensualmente las facturas y cuentas de cobros por parte de los diferentes operadores de servicios públicos (Telecomunicaciones, Energía Eléctrica, Acueducto y Aseo) del mes correspondiente, para su respectivo proceso administrativo de verificación. **1.** Se reciben al correo electrónico institucional recursosfisicos@ibague.gov.co cada mes las cuentas de cobro y facturas de los diferentes operadores de servicios públicos de cada corte del consumo. **2.** Algunas facturas son recepcionadas por la Ventanilla Única de atención al Ciudadano. **3.** Las cuentas de cobro es un documento que remite el operador con el detalle y resumen por cada factura a pagar del mes del paquete corporativo.	Profesional Universitario.	Cuenta de cobro. Facturas físicas y/o digital. Correo electrónico. PISAMI.
8.	**Revisar y convalidar las cuentas de cobro** El profesional universitario coteja detalladamente, valida y examina cada factura y cuenta de cobro del mes correspondiente a pagar de los diferentes operadores de servicios públicos, para proceder a realizar la convalidación de cada corte de mes de los servicios públicos. **1.** Al presenterse novedades e inconsistencias con las cuentas de cobro y/o facturas del mes a pagar se procede a realizar las reclamaciones a los operadores de los servicios publicos desde el correo de recursosfisicos@ibague.gov.co o por medio de oficio.	Profesional Universitario.	Cuenta de cobro. Facturas físicas y digitales Correo electrónico. Oficio. PISAMI.
9.	**Redactar memorando y certificación**	Profesional Universitario.	Memorando.

	El (La) profesional universitario redacta la solicitud del valor del registro presupuestal a la secretaria de Hacienda – Dirección de Presupuesto, por cada operador de servicio público conforme a las convalidaciones de las cuentas de cobro y el valor a pagar de cada operador. **1.** La certificación es un documento no controlado en el que el Director (a) certifica el pago del servicio público a realizarse mensualmente y por cada operador de servicio público. **2. Ver** instructivo Plantilla C. Interna memorando.		Certificación.
10.	**Suscribir memorando y certificación** Con el fin de solicitar el Registro Presupuestal, se suscribe el memorando por parte del Ordenador del gasto para su respectivo pago mensual. **1.** La certificación debe ir firmada por parte de la Directora de Recursos Físicos.	Director (a) de Recursos Físicos y Ordenador (a) del Gasto.	Memorando. Certificación.
11.	**Radicar solicitud del registro presupuestal** En la Plataforma Integrada de Sistemas Alcaldía Municipal De Ibagué – PISAMI, por cada operador de servicio público, se radica memorando, certificado y cuenta de cobro. **1.** Se radica la solicitud en el Modulo Presupuesto Solicitudes (Registro Presupuestal), Gastos Generales(PISAMI). **2.** La aprobacion de solicitud del Registro Presupuestal depende del Ordenador del Gasto (Secretaria Administrativa) y de La Secretaria de Hacienda (Dirección de Presupuesto). **3.** Con la aprobación del Registro Presupuestal por la Dirección de Presupuesto, se solicita el documento con la firma original. ¿Se aprueba el Registro Presupuestal? **SI:** Continua la actividad 12. **NO**: Regresar a la actividad 8. **4.** Si el Registro Presupuestal es rechazado por la Dirección de Presupuesto, dan la explicación de la no aprobación del mismo a través de la plataforma PISAMI.	Profesional Universitario.	PISAMI.

12.	**Redactar la Orden de pago** Con la aprobación del Registro Presupuestal se procede al diligenciamiento de la Orden de Pago de cada servicio publico (Telecomunicaciones, Energia, Aseo y Acueducto) por mes. **1 Ver <u>Formato orden de pago</u>**.	Profesional Universitario.	Formato orden de pago.
13.	**Suscribir formato de Orden de pago** Una vez redactada la oprden de pago con el visto bueno del Director de Recursos Fisicos pasa a la firma del Ordenador del Gasto.	Director (a) de Recursos Físicos y Ordenador del Gasto.	Formato orden de pago.
14.	**Radicar Orden de pago** El (La) profesional universitario realiza la radicación de cada Orden de Pago con su respectiva documentación de los operadores de servicios públicos a la Secretaria de Hacienda- Dirección de Presupuesto, por correo electrónico Institucional de la Secretaria Administrativa. **1.** Los Correos electrónicos para radicar las Ordenes de Pago son establecidos por la Secretaria de Hacienda.	Ordenador (a) del Gasto y Profesional Universitario.	Memorando, Certificación, cuenta de cobro, registro presupuestal, Formato Orden de Pago PISAMI y Correos Electronicos.
15.	**Revisar y hacer Seguimiento a los pagos** El (La) profesional universitario revisa mensualmente los pagos efectuados por la Dirección de Tesorería, haciendo rastreo para que se cumpla con las fechas de las facturas, evitando intereses de mora y cobros adicionales. **1.** Con la ejecución del pago por parte de la Secretaria de Hacienda - Dirección de Tesorería, se procede a informar por correo electrónico a los operadores el pago efectuado por este despacho. **2.** Se notifica el pago a cada operador de servicios públicos por medio del correo electrónico institucional recursosfisicos@ibague.gov.co. **3.** Los correos electronicos donde se envia el reporte del pago son suministrados por cada operador del servicio publico.	Profesional Universitario.	PISAMI. Correo Electronicos.
16.	**Archivo documental** Se archiva el proceso y evidencias documentales por cada operador de los	Profesional Universitario.	Evidencias documentales por cado

	servicios públicos cómo archivos de documentos facilitativos.		operador.

8. Flujograma



9. Control de cambios

VERSIÓN	VIGENTEDESDE	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01	29/07/2022	PRIMERA VERSIÓN SIGAMI

'La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO'

10. Ruta de aprobación

Elaboró	Revisó	Aprobó
Profesional Universitario	Profesional Universitario	Director(a) de Recursos Físicos

'La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO'