

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PUNTOS DE VENTA DE GLP		
	PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE PUNTOS DE VENTA DE GLP		
	CÓDIGO: MAP	VIGENTE A PARTIR DE: 14 DIC. 2017	
	VERSIÓN:	PAGINA: Página 1 de 142	

MINISTERIO DE ECONOMÍA

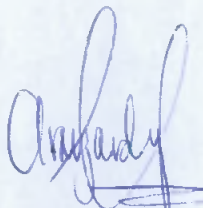
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PUNTOS DE VENTA DE GAS LICUADO DE PETRÓLEO

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PUNTOS DE VENTA DE GLP		
	PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE PUNTOS DE VENTA DE GLP		
	CÓDIGO: MAP	VIGENTE A PARTIR DE: 14 DIC. 2017	
	VERSIÓN: 2.0	PAGINA: Página 2 de 142	

CONTROL DE CAMBIOS

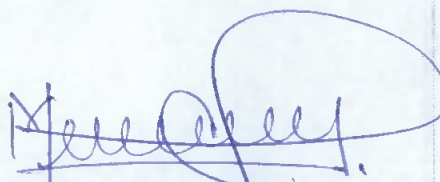
VERSIÓN	FECHA DE LA VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DE MODIFICACIÓN
2.0	08/12/2017	Modificación de los puestos de trabajo, unificación de procedimientos y modificación de formatos.

Responsable de la elaboración:



Vilma Haydeé Aranzamendi
Técnico en Estrategia y Desarrollo

Responsable de la revisión:



Militza del Carmen Cienfuegos
Gerente de Atención Ciudadana



Gerardo Franco Rivera Franco
Gerente de Estrategia y Desarrollo

Responsable de la aprobación:



Roberto Eduardo Gonzalez Calero
Director Ad-honorem

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PUNTOS DE VENTA DE GLP		
	PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE PUNTOS DE VENTA DE GLP		
	CÓDIGO: MAP	VIGENTE A PARTIR DE: 14 DIC. 2017	
	VERSIÓN: 2.0	PAGINA: Página 3 de 142	

Contenido

I.	INTRODUCCIÓN.....	4
II.	OBJETIVO(S):	5
	OBJETIVO GENERAL:	5
	OBJETIVOS ESPECÍFICOS:	5
III.	BASE LEGAL	5
IV.	RESPONSABILIDADES	5
V.	PROCEDIMIENTOS.....	6
1.	PROCEDIMIENTO PARA INCORPORACIÓN DE PUNTOS DE VENTA (POT-01).....	6
2.	PROCEDIMIENTO PARA LA REVISIÓN DE CONTRATOS DE AFILIACIÓN DE PUNTOS DE VENTA (POT-02).....	40
3.	PROCEDIMIENTO PARA LA DIGITALIZACIÓN DE CONTRATOS DE AFILIACIÓN DE PUNTOS DE VENTA (POT-03).....	45
4.	PROCEDIMIENTO PARA LA SOLICITUD DE TELEGAS ADICIONAL (POT-04).....	49
5.	REPOSICIÓN DE SIMCARD O TELÉFONO POR ROBO, HURTO O EXTRAVÍO (POT-05)	59
6.	PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD DE TELEGAS SUSTITUTO POR PROBLEMAS DE COBERTURA DE SEÑAL (POT-06)	68
7.	REPOSICIÓN DE TELEGAS POR DAÑOS (POT-07).....	76
8.	PROCEDIMIENTO PARA LA REPOSICIÓN DE TARJETA DORADA POR ROBO, HURTO, EXTRAVÍO O DETERIORO (POT-08).....	82
9.	PROCEDIMIENTO PARA LA RENUNCIA DE PUNTO DE VENTA (POT-09).....	89
10.	PROCEDIMIENTO PARA CAMBIO DE DOMICILIO DE PUNTO DE VENTA (POT-10).....	94
11.	PROCEDIMIENTO PARA LA ADHESIÓN DE PERSONA ASOCIADA Y/O TELÉFONO (POT-11)	99
12.	PROCEDIMIENTO PARA LA DESACTIVACIÓN DE PERSONAS ASOCIADA A UN PUNTO DE VENTA (POT-12).....	106
13.	PROCEDIMIENTO PARA CAMBIO DE PROPIETARIO DE PUNTO DE VENTA (POT-13).....	111
14.	PROCEDIMIENTO PARA LA DENUNCIA DE SUSTRACCIÓN DE SUBSIDIO (POT-14)	124
15.	PROCEDIMIENTO PARA TRANSACCIONES SOSPECHOSAS (POT-18)	135

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PUNTOS DE VENTA DE GLP		
	PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE PUNTOS DE VENTA DE GLP		
	CÓDIGO: MAP	VIGENTE A PARTIR DE: 14 DIC. 2017	
	VERSIÓN: 2.0	PAGINA: Página 4 de 142	

I. INTRODUCCIÓN

El mecanismo de entrega del subsidio al Gas licuado de Petróleo permite la entrega eficiente del subsidio a las personas que reciben el beneficio, para ello, se ha involucrado estratégicamente a los puntos de venta de Gas Licuado de Petróleo teniendo una función de actor intermediario entre el Ministerio de Economía y la población que pertenece al grupo de beneficiarios.

Por la incorporación de este nuevo actor se necesita definir actividades que tenga como finalidad la adecuada administración de ellos, pues deben establecerse criterios que definan las acciones a realizar a las diferentes eventualidades que se puedan generar.

Por lo anterior se define los procesos y procedimiento de puntos de venta, los cuales conforman uno de los elementos principales del desarrollo del Centro de Atención por Demanda (CENADE), por lo tanto, deben estar plasmados en manuales prácticos que sirvan como herramienta de consulta permanente por parte de los involucrados en los diferentes procesos de ejecución del Plan.

Teniendo en cuenta lo mencionado, se ha preparado el presente Manual de procesos y Procedimientos, en el cual se define la forma de documentar y realizar cada actividad, políticas, registros y esquematización de los diferentes procesos y procedimientos que ayudan al cumplimiento del objetivo de CENADE. Los procedimientos han sido actualizados, revisados y corregidos para adaptarlos a las necesidades que surgen durante la ejecución de las actividades operativas, siendo estas el principal insumo para realizar un proceso de mejora continua.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PUNTOS DE VENTA DE GLP		
	PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE PUNTOS DE VENTA DE GLP		
	CÓDIGO: MAP	VIGENTE A PARTIR DE: 11 4 DIC. 2017	
	VERSIÓN: 2.0	PAGINA: Página 5 de 142	

II. OBJETIVO(S):

OBJETIVO GENERAL:

Describir de forma clara y precisa los procesos y procedimientos correspondientes a la gestión y atención de puntos de venta de Gas Licuado de Petróleo afiliados al mecanismo de entrega de subsidio a nivel nacional.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Diagramar la secuencia de pasos a seguir para los distintos trámites correspondientes a Puntos de Venta, dentro del marco regulatorio del Centro de Atención por Demanda;
- Brindar una herramienta de apoyo para la atención y gestión a Puntos de Venta afiliados al mecanismo de entrega de subsidio a todo el personal de CENADE; y,
- Establecer de forma clara y objetiva los elementos necesarios para realizar los distintos trámites y atención a los propietarios de Puntos de Venta de Gas Licuado de Petróleo.

III. BASE LEGAL

La normativa que da robustez jurídica a cada una de las actividades que se desarrollan en el marco de la aplicación del presente Manual de Procedimientos son:

- Ley Reguladora del Depósito, Transporte y Distribución de Productos de Petróleo,
- Reglamento Interno del Ministerio de Economía, y
- Acuerdo Ejecutivo en el Ramo de Economía No. 1681 del día 08 de diciembre de 2016, publicado en el Diario Oficial No. 40, Tomo 413 de fecha 8 de diciembre de 2016.

IV. RESPONSABILIDADES

Es responsabilidad del Gerente de Atención Ciudadana, velar por la correcta aplicación de los procedimientos que le competen a cada área.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PUNTOS DE VENTA DE GLP		
	PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE PUNTOS DE VENTA DE GLP		
	CÓDIGO: MAP	VIGENTE A PARTIR DE: 14 DIC. 2017	
	VERSIÓN: 2.0	PAGINA: Página 6 de 142	

V. PROCEDIMIENTOS

1. PROCEDIMIENTO PARA INCORPORACIÓN DE PUNTOS DE VENTA (POT-01)

1.1. OBJETIVO(S)

Determinar y explicar la secuencia de pasos a seguir cuando un propietario de punto de venta solicita incorporarse al mecanismo de pago del subsidio al Gas Licuado de Petróleo.

1.2. ALCANCE

Aplica a todo el personal asignado a una Sede Territorial de CENADE, Ventanilla de Atención y al Técnico de Operaciones designado para administrar los Dispositivos y Tarjetas Doradas.

1.3. REFERENCIAS NORMATIVAS

- Acuerdo Ejecutivo en el Ramo de Economía No. 1681 del día 08 de diciembre de 2016, publicado en el Diario Oficial No. 40, Tomo 413 de fecha 8 de diciembre de 2016.

1.4. RESPONSABLE

- La Gerencia de Atención Ciudadana es la responsable de gestionar el entrenamiento, capacitación y todas las herramientas necesarias al personal de la Institución involucrado en la ejecución del presente procedimiento.
- El/la Coordinador/a Territoriales el responsable de verificar y garantizar el cumplimiento del presente procedimiento.
- Los Técnicos de Atención Ciudadana o El Gestor de Beneficiarios y de Puntos de Venta son los principales responsables de la ejecución del presente procedimiento.
- El Técnico de Operaciones asignado es el responsable de activar y desactivar los TELEGAS y Tarjetas Doradas de los puntos de venta de GLP.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PUNTOS DE VENTA DE GLP		
	PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE PUNTOS DE VENTA DE GLP		
	CÓDIGO: MAP	VIGENTE A PARTIR DE: 14 DIC. 2017	
	VERSIÓN: 2.0	PAGINA: Página 7 de 142	

1.5. DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA

- **Aplicativo IVR:** Acrónimo de: Interactive voice response; es un sistema automatizado de respuesta interactiva, orientado a entregar o capturar información a través del teléfono, permitiendo el acceso a servicios de información u otras operaciones.
- **Aplicativo USSD:** Acrónimo de: Unstructured Supplementary Service Data; es un servicio de mensajería para el envío de datos a través de teléfonos móviles.
- **BUZÓNGLP:** Buzón virtual utilizado para detallar el monto del dinero perteneciente al cliente correspondiente al subsidio asignado por MINEC (Buzón de Beneficiario) o producto de las transacciones realizadas al entregar subsidios (Buzón Punto de Venta).
- **CT:** Coordinador Territorial.
- **Contrato de Afiliación de Punto de Venta:** Instrumento legal por el cual CENADE dicta los Propósitos, Plazo, Monto, Dispositivo para el pago del Subsidio del Gas Licuado de Petróleo, Prohibiciones, Gastos por cuenta del propietario de punto de venta, Gastos por cuenta de MINEC, Causales de terminación del Contrato, Modificación unilateral del Contrato y Obligaciones de los puntos de ventas para afiliarse al sistema de pago del subsidio al GLP.
- **Contrato de Afiliación firmado a ruego:** Consiste en la posibilidad de que un tercero firme el contrato de Afiliación, a solicitud de la parte interesada, cuando esta no sepa o no pueda realizar la firma correspondiente.
- **DTI:** Dirección de Tecnologías de la Información.
- **Geo referencia:** Es el proceso en el cual se posiciona dentro de un mapa, vector o coordenada, la ubicación geográfica de un punto determinado.
- **GLP:** Gas Licuado de Petróleo.
- **GLPv2Web:** Sistema informático utilizado por CENADE para crear consultas de atención al cliente y ordenes de trabajo.
- **KIT de punto de venta afiliado:** Se refiere al TELEGAS y sus accesorios, manos libres, cargador, tarjeta dorada, y afiche que identifica al punto de venta afiliado.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PUNTOS DE VENTA DE GLP		
	PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE PUNTOS DE VENTA DE GLP		
	CÓDIGO: MAP	VIGENTE A PARTIR DE: 14 Dic. 2017	
	VERSIÓN: 2.0	PAGINA: Página 8 de 142	

- **Persona Asociada:** Es una persona que está autorizada por el propietario de punto de venta para utilizar su tarjeta dorada y retirar el monto de las transacciones realizadas del BUZÓNGLP en las instituciones financieras autorizadas por MINEC.
- **Tarjeta dorada:** Tarjeta plástica con un código de 9 dígitos, que permite al propietario de punto de venta o al/los asociados/s retirar en las diferentes instituciones financieras autorizadas el pago del monto acumulado en su buzón, correspondiente a las entregas de subsidio que ha realizado a través de su TELEGAS. Para los puntos de venta de las empresas gaseras solo se entregará una tarjeta dorada aún si tuviese más de un punto de venta.
- **TELEGAS Titular:** Teléfono celular otorgado por MINEC al propietario de puntos de venta de GLP afiliado para la realización de transacciones de ventas de cilindros de GLP subsidiados a beneficiarios acreditados. Está habilitado para utilizar los aplicativos IVR y USSD sin costo alguno.
- **TELEGAS Adicional:** Teléfono adicional al TELEGAS titular, el cual el propietario de punto de venta solicita y compra para realizar transacciones dicho aparato celular es propiedad del tendero, pero el número de servicio es propiedad de MINEC. Está habilitado para utilizar los aplicativos IVR y USSD sin costo alguno.
- **TELEGAS Asociado:** Teléfono personal de cualquier compañía perteneciente al tendero, el cual registra en el CENADE para realizar transacciones a través del método IVR únicamente, teniendo que pagar la tarifa normal de la compañía de telefonía por la llamada.
- **TELEGAS Sustituto:** Teléfono de cualquier compañía, que no sea el aparato de la compañía del servicio contratado por el MINEC, entregado por CENADE al propietario de puntos de venta que, a causa de tener problemas de cobertura de red de una compañía determinada de telefonía móvil, según la ubicación geográfica de las transacciones del punto de venta. Y están habilitados para que los tenderos puedan realizar transacciones utilizando únicamente el sistema IVR sin cobro por llamada.
- **TAC:** Técnico de Atención Ciudadana.

1.6. REQUISITOS

- N/A

1.7. ACTIVIDADES O PASOS

Para puntos de venta independientes:

El propietario de Punto de Venta que desee incorporarse al mecanismo de pago del subsidio al GLP visita una Sede Territorial o una Ventanilla de Atención Ciudadana de CENADE y presenta los documentos necesarios según Menú de Trámites y Requisitos de Puntos de Venta de GLP (Anexo 1), si desea asociar a una persona para cobrar debe presentar una copia de DUI de la persona.

No.	Responsable	Actividad o Paso
1	Técnico de Atención Ciudadana	Atiende a solicitante, indaga sobre el problema del Solicitante y registra la consulta en el sistema GLPv2Web.
2	Técnico de Atención Ciudadana	¿Es incorporación de un nuevo punto de venta? Si, pase a la actividad 3. No, pase a la actividad 4.
3	Técnico de Atención Ciudadana	Solicita documentos necesarios según <i>Menú de Trámites y Requisitos de Puntos de Venta de GLP</i> (Anexo 1) Si posee más de un punto de venta el propietario debe presentar documentación para cada punto de venta. Pase a la actividad 5.
4	Técnico de Atención Ciudadana	Es una consulta de beneficiario de GLP, de Punto de Venta o Beneficiario de Electricidad, resuelve el problema. Pase a FIN
5	Técnico de Atención Ciudadana	¿El establecimiento del propietario del punto de venta posee energía eléctrica? Si, pase a la actividad 6. No, pase a la actividad 7.
6	Técnico de Atención Ciudadana	Completa la <i>SI-01 Solicitud de Incorporación de Punto de Venta</i> (Anexo2) y pase a actividad 8.

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PUNTOS DE VENTA DE GLP**

PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE PUNTOS DE VENTA DE GLP

CÓDIGO: MAP

VIGENTE A PARTIR DE:

14 DIC. 2017

VERSIÓN: 2.0

PAGINA: Página 10 de 142

EL SALVADOR
UNÁMONOS PARA CRECER

No.	Responsable	Actividad o Paso
7	Técnico de Atención Ciudadana	Completa la <i>SI-02 Solicitud De Incorporación de Punto de Venta sin energía eléctrica Propia</i> (Anexo 3).
8	Técnico de Atención Ciudadana	En sistema GLPv2Web crea la orden de trabajo <i>Registro de Punto de Venta en el Sistema GLPv2Web</i> . Y Cierra sub orden de trabajo <i>Recepción de documentación correspondiente</i> .
9	Técnico de Atención Ciudadana	En la suborden de trabajo <i>Registro de datos en el sistema</i> , completa información, dirección, geo-referencia la ubicación del Punto de Venta, según indique el Propietario del Punto de Venta.
10	Técnico de Atención Ciudadana	Consulta a Propietario si ¿Desea asociar a una o más personas? Si, pase a la actividad 11. No, pase a la actividad 12.
11	Técnico de Atención Ciudadana	Solicita copia de DUI de la persona o personas que desea asociar, completa formulario <i>SA-06 Solicitud de adhesión de asociado de punto de venta afiliado</i> (Anexo 4), y completa información en la suborden de trabajo <i>Registro de datos en el sistema</i> . Si no posee copia de DUI de la persona o personas que desea asociar, le informa que se acerque nuevamente para realizar la adhesión.
12	Técnico de Atención Ciudadana	Cierra la suborden de trabajo <i>Registro de datos en el sistema</i> .
13	Técnico de Atención Ciudadana	Informa al propietario de Punto de Venta de acuerdo a la disponibilidad de recursos, se le visitará en su establecimiento para entregarle su TELEGAS y Tarjeta Dorada.
14	Técnico de Atención Ciudadana (TAC) o Persona designada	Resguarda la documentación y solicita al Coordinador Territorial que active al cliente y la dirección del establecimiento en sistema GLPv2Web.

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PUNTOS DE VENTA DE GLP**

PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE PUNTOS DE VENTA DE GLP

CÓDIGO: MAP

VIGENTE A PARTIR DE:

14 DIC. 2017

VERSIÓN: 2.0

PAGINA: Página 11 de 142

EL SALVADOR
CAMINO PARA CRECER

No.	Responsable	Actividad o Paso
15	Coordinador Territorial o persona asignada	En el sistema GLPv2Web ingresa a la orden de trabajo del punto de venta con el Orden ID en la suborden de trabajo <i>Verificación, validación y corrección de datos</i>, realiza lo siguiente: • Verifica que todos los datos sean correctos de acuerdo a la documentación. • Activa al cliente y la dirección. • Asigna el teléfono y Tarjeta Dorada al propietario del Punto de Venta (Solo será una tarjeta, aunque tenga más de un punto de venta). Genera el Formato de Solicitud y entrega de teléfono/ tarjeta de punto de venta (anexo 6), cierra la suborden de trabajo.
16	Coordinador Territorial	Solicita mediante correo electrónico al Técnico de Operaciones asignado que active el Punto de Venta en el sistema GLPv2Web.
17	Técnico de Operaciones asignado	Ingresa al sistema GLPv2Web a la orden de trabajo del punto de venta con el Orden ID, en la suborden de trabajo <i>Activación de punto de venta</i> (Administrador de dispositivos), realiza lo siguiente: • Activa TELEGAS. • Activa Tarjeta Dorada. • Activa Asociados, en caso existieren. • Crea Buzón Tipo: Punto de Venta y lo activa
18	Coordinador Territorial	Realizar las pruebas de funcionamiento del TELEGAS; y finaliza la suborden <i>Pruebas de funcionamiento del teléfono</i> e imprime el Formato de Solicitud y entrega de teléfono/ tarjeta de punto de venta (anexo 6) de la suborden de trabajo <i>Entrega de teléfono y tarjeta a punto de venta</i>. Entrega el formato a Supervisor Territorial para solicitar la firma de propietario de punto de venta.
19	Supervisor Territorial	Planifica la ruta de visita, de preferencia tomando el criterio de por concentración de establecimientos.

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PUNTOS DE VENTA DE GLP**

PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE PUNTOS DE VENTA DE GLP

CÓDIGO: MAP

VIGENTE A PARTIR DE:

14 DIC. 2017

VERSIÓN: 2.0

PAGINA: Página 12 de 142

EL SALVADOR
UNAMOS PARA CRECER

No.	Responsable	Actividad o Paso
20	Gestor de Beneficiarios y de Puntos de Venta	Visita el establecimiento del propietario del punto de venta. ¿Se encuentra el propietario del punto de venta? Si, pase a la actividad 22. No, pase a la actividad 33.
21	Gestor de Beneficiarios y de Puntos de Venta	Solicita el Documento Único de Identidad y Número de Identificación Tributaria del propietario del Punto de Venta y completa la información del Contrato de Afiliación (Anexo 5).
22	Gestor de Beneficiarios y de Puntos de Venta	Solicita firma de propietario de punto de venta, en contrato y en el Formato de Solicitud y entrega de teléfono/ tarjeta de punto de venta (anexo 6). Si el propietario no sabe firmar le solicita la impresión del pulgar de la mano derecha c en su defecto de cualquier otro dedo y solicita firmar a ruego a otra persona mayor de dieciocho años, la cual se relacionará en el Contrato correspondiente.
23	Gestor de Beneficiarios y de Puntos de Venta	Entrega TELEGAS y Tarjeta dorada, capacita al propietario del Punto de Venta en el manejo del teléfono y de los aplicativos IVR Y USSD solventando las dudas que éste tenga; además, le indicará los puntos de pagos que puede visitar para retirar el monto de la venta de los cilindros subsidiados.
24	Gestor de Beneficiarios y de Puntos de Venta	¿El TELEGAS tiene problemas de señal por cobertura de red de la compañía? Si, pase a la actividad 25. No, pase a la actividad 26.
25	Gestor de Beneficiarios y de Puntos de Venta	Realiza procedimiento 06 de Manual de Procedimientos de Puntos de Venta 6. <i>Solicitud De TELEGAS Sustituto Por Problemas De Cobertura De Señal</i> y pase a FIN.

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PUNTOS DE VENTA DE GLP**

PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE PUNTOS DE VENTA DE GLP

CÓDIGO: MAP

VIGENTE A PARTIR DE:

14 DIC. 2017

VERSIÓN: 2.0

PAGINA: Página 13 de 142

EL SALVADOR
UNÁMONOS PARA CRECER

No.	Responsable	Actividad o Paso
26	Gestor de Beneficiarios y de Puntos de Venta	Al terminar de entregar los teléfonos asignados, regresa a la Sede Territorial de CENADE respectiva y entrega el Contrato firmado y Formato de Solicitud y entrega de teléfono/ tarjeta de punto de venta (anexo 6), al Supervisor Territorial y los TELEGAS con problemas de señal.
27	Supervisor Territorial	Recibe, revisa los contratos de afiliación y los aparatos no entregados o devueltos por problemas de cobertura de señal.
28	Supervisor Territorial	¿Presentan inconsistencias los documentos? Si, pase a la actividad 29. No, pase a la actividad 30.
29	Supervisor Territorial	Solicita a Gestor corregir inconsistencias. Las inconsistencias que se pueden encontrar en los contratos son los siguientes. Falta de firma en el contrato: envía a recuperar firma a campo con nivel de prioridad urgente. Si nombre de propietario no coincide con el registrado en el sistema GLPv2Web, contrato debe tener anexa copia de DUI que argumente que es el nombre correcto del propietario.
30	Supervisor Territorial	Cierra en el sistema GLPv2Web la suborden de trabajo <i>Entrega de teléfono y tarjeta a punto de venta</i> .
31	Supervisor Territorial	Entrega los Contratos de Afiliación y actas al Técnico de Atención Ciudadana encargado de archivarlos.
32	Técnico de Atención Ciudadana	Anexa y revisa la documentación del punto de venta, ordena y enlista alfabéticamente y por municipio todos los contratos tramitados, prepara la entrega para el personal de Verificación y captura de datos. Y FINALIZA PROCEDIMIENTO.
33	Supervisor Territorial	Reprograma visita al punto de venta ¿Se encuentra el propietario del punto de venta en la segunda visita? Si, pase a la actividad 21. No, pase a la actividad 34.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PUNTOS DE VENTA DE GLP		
	PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE PUNTOS DE VENTA DE GLP		
	CÓDIGO: MAP	VIGENTE A PARTIR DE: 14 DIC. 2017	
	VERSIÓN: 2.0	PAGINA: Página 14 de 142	

No.	Responsable	Actividad o Paso
34	Gestor de Beneficiarios y de Puntos de Venta	Informa a la persona que se encuentre en el punto de venta que le notifique al propietario que debe presentarse a una de las oficinas de CENADE para iniciar una nueva solicitud. Pase a FIN.

Para puntos de venta que son propiedad de una empresa envasadora y/o distribuidora de GLP:

- Para la incorporación de puntos de venta que sean propiedad de una Empresa envasadora y/o distribuidora de cilindros de GLP, la primera vez la Empresa deberá entregar al Testimonio de Escritura Pública de Poder General Administrativo y Judicial, así como copia del Documento Único de Identidad y Numero de Identificación Tributaria del representante legal. Además, entregará una copia de la escritura pública de constitución de la empresa y Número de Identificación Tributaria de esta, toda la documentación se deberá presentar a la Gerencia de Atención Ciudadana.
- Firmar el contrato de afiliación para empresa gasera (ver anexo 7), el cual se renovará anualmente. Y será resguardado en la Gerencia de Atención Ciudadana.

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PUNTOS DE VENTA DE GLP**

PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE PUNTOS DE VENTA DE GLP

CÓDIGO: MAP

VIGENTE A PARTIR DE:

14 DIC. 2017

VERSIÓN: 2.0

PAGINA: Página 15 de 142

REPUBLICA DE EL SALVADOR
UNAMOS PARA CRECER

No.	Responsable	Actividad o Paso
1	Gerente de Atención Ciudadana	Recibe del representante o apoderado de la empresa presenta y por cada punto de venta que desea afiliar la siguiente documentación: ➤ Fotocopia de DUI y contrato laboral del encargado del establecimiento. ➤ Formulario de comercio (Anexo 8). ➤ La dirección plasmada en el Formulario deberá ser la del establecimiento/local del punto de venta. ➤ El recibo de energía eléctrica debe pertenecer al establecimiento/local del punto de venta. ➤ Copia de recibo de energía eléctrica, si lo posee. Para el caso de los puntos de venta móviles, el representante o apoderado de la empresa deberá presentar la siguiente documentación por cada punto de venta: ➤ Fotocopia de DUI y del contrato laboral del encargado del punto de venta móvil. ➤ Fotocopia de Licencia de conducir. ➤ Fotocopia de la tarjeta de circulación del vehículo que ocupa para realizar las ventas. ➤ Formulario de registro de vehículos distribuidores (Anexo 9).
2	Gerente de Atención Ciudadana	Entrega la documentación al Técnico de Operaciones asignado con un memorándum que respalda la entrega.
3	Técnico de Operaciones asignado	Recibe y revisa la documentación que presenta el representante de la empresa gasera.
4	Técnico de Operaciones asignado	¿Hay inconsistencias en la documentación de los puntos de venta? Si, pase a la actividad 5. No, pase a la actividad 6.

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PUNTOS DE VENTA DE GLP**

PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE PUNTOS DE VENTA DE GLP

CÓDIGO: MAP

VIGENTE A PARTIR DE:

14 DIC. 2017

VERSIÓN: 2.0

PAGINA: Página 16 de 142

EL SALVADOR
UNAMOS PARA CRECER

No.	Responsable	Actividad o Paso
5	Técnico de Operaciones asignado	Notifica vía correo electrónico a la Gerencia de Atención Ciudadana para que solicite a la Empresa que solvante el inconveniente.
6	Técnico de Operaciones asignado	En el sistema GLPv2web, crea orden de trabajo <i>Adicionar un nuevo punto a tendero ya registrado</i> , y cierra suborden de trabajo <i>Recepción de documentación correspondiente</i> . Es una sola orden de trabajo en la que se detalla la cantidad de puntos de venta solicitados.
7	Técnico de Operaciones asignado	Prepara la cantidad de TELEGAS requeridos, asigna número de teléfono a cada punto de venta y cierra la suborden de trabajo <i>Asignación de teléfono y tarjeta</i> . Carga el formato de solicitud y entrega de teléfono/tarjeta de punto de venta (anexo 6) para los puntos de venta independientes.
8	Técnico de Operaciones asignado	Activa el teléfono y cierra suborden de trabajo <i>Activación en sistema de teléfono y tarjeta</i> .
9	Técnico de Operaciones asignado	Cierra la suborden de trabajo <i>Pruebas de funcionamiento de teléfono</i> .
10	Técnico de Operaciones asignado	Notifica vía correo electrónico al representante legal que puede retirar los Teléfonos.

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PUNTOS DE VENTA DE GLP**

PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE PUNTOS DE VENTA DE GLP

CÓDIGO: MAP

VIGENTE A PARTIR DE:

14 DIC. 2017

VERSIÓN: 2.0

PAGINA: Página 17 de 142

EL SALVADOR
UNAMOS PARA CRECER

No.	Responsable	Actividad o Paso
11	Técnico de Operaciones asignado	Entrega los teléfonos a propietario o la persona que él designe y finaliza suborden de trabajo <i>Entrega de teléfono y tarjeta a tendero.</i> Imprime el formato de Solicitud y entrega de teléfono/ tarjeta de punto de venta (anexo 6). Cuando se incorporen nuevos puntos de venta pertenecientes a empresas distribuidoras y/o envasadoras ya registradas, la entrega de los TELEGAS solicitados se realizará mediante el formato de Solicitud y entrega de teléfono/ tarjeta de punto de venta. En caso de que el representante legal o apoderado de la empresa o designado por esta para las gestiones ante CENADE no pueda presentarse a la Oficina Central ante el Técnico de Operaciones asignado, deberá enviar una carta autenticada de autorización con el nombre de la persona que el designe para retirar los TELEGAS. En el momento de la entrega de los TELEGAS el representante legal o apoderado de la empresa o designado por esta para las gestiones ante CENADE deberá firmar el formato de Solicitud y entrega de teléfono/ tarjeta de punto de venta por la cantidad de aparatos a entregar. En ningún momento se entregarán TELEGAS sin la respectiva ACTA DE ENTREGA firmada por el representante legal de la empresa o apoderado de la empresa o designado por ésta para las gestiones ante CENADE.
12	Técnico de Operaciones asignado	Resguarda el formato firmado por el apoderado de la empresa o designado por esta para las gestiones ante CENADE.
		FIN

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PUNTOS DE VENTA DE GLP		
	PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE PUNTOS DE VENTA DE GLP		
	CÓDIGO: MAP	VIGENTE A PARTIR DE: 14 DIC. 2017	
	VERSIÓN: 2.0	PAGINA: Página 18 de 142	

1.8. ANEXOS

Anexo 1

Menú de Trámites y Requisitos de Puntos de Venta de GLP (cambiar el nombre de la solicitud)

CENTRO DE ATENCION POR DEMANDA CENADE		
MENÚ DE TRÁMITES Y REQUISITOS DE PUNTOS DE VENTA DE GLP		
TRÁMITES DE PUNTOS DE VENTA		REQUISITOS
SOLICITUD DE INCORPORACION POR DEMANDA PUNTOS DE VENTA	Puntos de venta independientes	✓ DUI vigente y fotocopia legible ampliada a 150% ✓ Solicitud de Incorporación firmada: -SI-01. Solicitud de afiliación de punto de venta -SI-02. Solicitud de afiliación de punto de venta sin energía eléctrica propia (solo se llenará para los que NO tienen energía eléctrica o poseen conexión a terceros). ✓ Fotocopia de recibo de energía eléctrica del mes en curso
	Empresas gaseras con representación legal	✓ Fotocopia ampliada al 150% de DUI del representante legal y fotocopia de Testimonio de Escritura Pública de Poder Administrativo Judicial(Sólo la primera vez)
		✓ Para punto de venta no móvil: -Fotocopia de DUI y Contrato Laboral del encargado del establecimiento -Formulario de Comercio -Fotocopia de recibo de energía eléctrica
		✓ Para punto de venta móvil: -Fotocopia de DUI de propietario del punto de venta móvil: -Contrato laboral del encargado del punto de venta móvil -Fotocopia de licencia de conducir -Fotocopia de tarjeta de circulación del vehículo -Formulario de registro de vehículos distribuidores
RENUNCIA DE PUNTO DE VENTA		✓ Fotocopia de DUI, vigente y legible ampliada a 150% ✓ SR-03 Solicitud de renuncia de punto de venta de GLP afiliado firmada.
SOLICITUD DE TELÉFONOS ADICIONALES		✓ Fotocopia de DUI, vigente y legible ampliada a 150% ✓ Formato de Solicitud y entrega de teléfono/ tarjeta de punto de venta ✓ Recibo de pago por \$17.31.
REPOSICIÓN DE TELEFONO POR DESPERFECTOS DE FÁBRICA O DAÑOS		✓ Fotocopia de DUI, vigente y legible ampliada a 150% ✓ Formato de Solicitud y entrega de teléfono/ tarjeta de punto de venta ✓ Teléfono dañado con cargador.
REPOSICIÓN DE TELÉFONO POR ROBO O HURTO		✓ Acta de PNC por robo o hurto. ✓ Fotocopia de DUI, vigente y legible ampliada a 150% ✓ Formato de Solicitud y entrega de teléfono/ tarjeta de punto de venta ✓ Recibo de pago por aparato robado o hurtado (1ª vez cancelará \$5.19, 2ª vez cancelará \$10.38, 3ª vez cancelará \$17.31)
REPOSICIÓN DE TELÉFONO POR EXTRAVÍO Y DAÑOS OCASIONADOS POR E. PUNTO DE VENTA		✓ Fotocopia de DUI, vigente y legible ampliada a 150% ✓ Formato de Solicitud y entrega de teléfono/ tarjeta de punto de venta ✓ Recibo de pago por aparato extraviado o dañado (cancelará \$17.31).
REPOSICIÓN DE TARJETA DE PUNTO DE VENTA DE GLP POR ROBO O HURTO		✓ Acta de PNC por robo o hurto. ✓ Fotocopia de DUI, vigente y legible ampliada a 150% ✓ Formato de Solicitud y entrega de teléfono/ tarjeta de punto de venta



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PUNTOS DE VENTA DE GLP

PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE PUNTOS DE VENTA DE GLP

CÓDIGO: MAP

VIGENTE A PARTIR DE:

14 DIC. 2017

VERSIÓN: 2.0

PAGINA: Página 19 de 142

EL SALVADOR
UNÁMONOS PARA CRECER

EL SALVADOR
UNIDOS CRECEMOS TODOS

CENTRO DE ATENCIÓN POR DEMANDA

CENADE

MENÚ DE TRÁMITES Y REQUISITOS DE PUNTOS DE VENTA DE GLP

TRÁMITES DE PUNTOS DE VENTA	REQUISITOS
REPOSICIÓN DE TARJETA DE PUNTO DE VENTA DE GLP POR EXTRAVÍO	✓ Fotocopia de DUI, vigente y legible ampliada a 150% ✓ Formato de Solicitud y entrega de teléfono/ tarjeta de punto de venta
REPOSICIÓN DE TARJETA DE PUNTO DE VENTA POR DETERIORO	✓ Fotocopia de DUI, vigente y legible ampliada a 150% ✓ Formato de Solicitud y entrega de teléfono/ tarjeta de punto de venta ✓ Tarjeta dañada o deteriorada
SOLICITUD DE CAMBIO DE PROPIETARIO, CUANDO CONCURRAN AMBOS PROPIETARIOS	✓ Fotocopia de DUI, vigente y legible del actual y del nuevo propietario, ampliadas a 150% ✓ Retirar del banco el saldo de todas las ventas de los cilindros subsidiados. ✓ SR – 04. Solicitud de renuncia de punto de venta de GLP afiliado ✓ Formato de Solicitud y entrega de teléfono/ tarjeta de punto de venta ✓ Teléfono, cargador en buen estado y tarjeta dorada de punto de venta de GLP ✓ Contrato firmado por el nuevo propietario. ✓ Fotocopia del recibo de energía eléctrica del establecimiento del mes en curso
SOLICITUD CAMBIO DE PROPIETARIO, CUANDO CONCURRA UNO DE LOS INTERESADOS	✓ Fotocopia de DUI, vigente y legible del nuevo propietario ampliada a 150% ✓ Retirar del banco el saldo de todas las ventas de los cilindros subsidiados. ✓ Formato de Solicitud y entrega de teléfono/ tarjeta de punto de venta ✓ Teléfono, cargador en buen estado y tarjeta dorada de punto de venta. ✓ Fotocopia del recibo de energía eléctrica del establecimiento del mes en curso ✓ Contrato firmado por el nuevo propietario ✓ Constancia de ausencia del antiguo propietario (solo aplica para despidos, fallecimientos y privados de libertad)
CAMBIO DE TELÉFONO POR PROBLEMAS DE COBERTURA DE SEÑAL	✓ Fotocopia de DUI, vigente y legible ampliada a 150% ✓ Teléfono DIGICEL, cargador y mancos libres en buen estado. ✓ Formato de Solicitud y entrega de teléfono/ tarjeta de punto de venta
DENUNCIA DE HURTO DE SUBSIDIO	✓ Fotocopia de DUI, vigente y legible ampliada a 150% ✓ 13-Acta de denuncia por sustracción del subsidio firmada por beneficiario. ✓ 14-Acta de recepción de subsidio sustraído
CAMBIO DE DOMICILIO DEL PUNTO DE VENTA	✓ Fotocopia de DUI, vigente y legible ampliada a 150% ✓ SCD – 01. Solicitud de cambio de domicilio del punto de venta afiliado. ✓ Recibo de energía eléctrica con la dirección del nuevo establecimiento
SOLICITUD DE ADHESIÓN DE ASOCIADO PUNTO DE VENTA	✓ Fotocopia de DUI vigente y legible ampliada a 150% del propietario y del asociado ✓ SA-01 Solicitud de adhesión de asociado de punto de venta afiliado

NOTAS IMPORTANTES PARA PUNTOS DE VENTA:

NOTA 1- Al momento que el propietario de un teléfono o tarjeta de punto de venta reportada como robada, hurtada, dañada o extraviada se presente a

NOTA 2-Para Puntos de Venta que sean propiedad de una empresa distribuidora, el representante designado por ella será el único autorizado para realizar cualquier trámite mencionado en el presente menú.

Cuenta Bancaria para realizar depósitos:

Banco Agrícola: 5690013139

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PUNTOS DE VENTA DE GLP		
	PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE PUNTOS DE VENTA DE GLP		
	CÓDIGO: MAP	VIGENTE A PARTIR DE: 14 DIC. 2017	
	VERSIÓN: 2.0	PAGINA: Página 20 de 142	

Anexo 2

SI - 01. SOLICITUD DE INCORPORACIÓN DE PUNTO DE VENTA.

Yo, _____, de _____ años de edad, sexo _____, con Documento Único de Identidad Número _____, Número de Identificación Tributaria _____, residente en _____, con NIC _____ y NIS _____, correspondiente a la Compañía Distribuidora de Energía Eléctrica _____, número de teléfono fijo _____, número de teléfono celular _____ por medio del presente documento, **MANIFIESTO:**

Que cuento con una _____ de nombre _____, en la cual vendo cilindros de Gas Licuado de Petróleo por lo que con el debido respeto **SOLICITO:**

Se me incorpore al Registro Único de Puntos de Venta a fin de que mi comercio pueda formar parte de la red de establecimientos afiliados para vender GLP subsidiado.

Manifiesto estar conforme con la presente SOLICITUD, por estar redactada a mi entera satisfacción, y para constancia firmo.-

_____, a los _____ días del mes de _____ del año dos mil _____

F: _____

(Firma o huella)

" Mientras sea un producto subsidiado el Ministerio deberá de... Elaborar mecanismos de pago del subsidio que garanticen de forma directa la entrega a los beneficiarios..." Art. 9 – A Ley Reguladora del Depósito, Transporte y Distribución de Productos de Petróleo.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PUNTOS DE VENTA DE GLP		
	PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE PUNTOS DE VENTA DE GLP		
	CÓDIGO: MAP	VIGENTE A PARTIR DE: 14 DIC. 2017	
	VERSIÓN: 2.0	PAGINA: Página 21 de 142	

Anexo 3

SI - 02. SOLICITUD DE INCORPORACIÓN DE PUNTO DE VENTA SIN ENERGÍA ELÉCTRICA PROPIA.

Yo, _____, de _____ años de edad, sexo _____, con Documento Único de Identidad Número _____, número de Identificación Tributaria _____, residente en _____, número de teléfono fijo _____, número de teléfono celular _____ por medio del presente documento,

MANIFIESTO:

Que cuento con una _____ de nombre _____, en la cual vendo cilindros de Gas Licuado de Petróleo y carezco de alumbrado eléctrico proporcionado por una compañía distribuidora, por lo que con el debido respeto **SOLICITO:**

Se me incorpre al Registro Único de Puntos de Venta a fin de que mi comercio pueda formar parte de la red de establecimientos afiliados para vender GLP subsidiado.

Manifiesto estar conforme con la presente SOLICITUD, por estar redactada a mi entera satisfacción, y para constancia firmo.-

_____, a los _____ días del mes de _____ del año dos mil _____

F: _____

(Firma o huella)

* Mientras sea un producto subsidiado el Ministerio deberá de... Elaborar mecanismos de pago del subsidio que garanticen de forma directa la entrega a los beneficiarios..." Art. 9 – A Ley Reguladora del Depósito, Transporte y Distribución de Productos de Petróleo.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PUNTOS DE VENTA DE GLP		
	PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE PUNTOS DE VENTA DE GLP		
	CÓDIGO: MAP	VIGENTE A PARTIR DE:	
	VERSIÓN: 2.0	PAGINA: Página 22 de 142	

14 DIC. 2017

Anexo 4

SA-06. SOLICITUD DE ADHESIÓN DE ASOCIADO DE PUNTO DE VENTA AFILIADO.

Yo, _____, de _____ años de edad,
 _____ (profesión u oficio), del domicilio de _____,
 departamento de _____, con Documento Único de Identidad número
 _____; Número de Identificación Tributaria _____, por medio del
 presente documento, **SOLICITO:** Se autorice como Asociado para el cobro de las transacciones
 obtenidas como resultado de las ventas de cilindros de gas subsidiado y para realizar todo trámite de
 solicitud de **TELEGAS** adicional, cuando se necesite, a:
 _____, de _____ años de edad, con
 Documento Único de Identidad número _____.

Manifiesto estar conforme con la presente SOLICITUD, por estar redactada a mi entera satisfacción, y
 para constancia firmo.-

_____, a los _____ días del mes de _____ del año dos mil _____.

F: _____

(Firma o huella)

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PUNTOS DE VENTA DE GLP		
	PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE PUNTOS DE VENTA DE GLP		
	CÓDIGO: MAP	VIGENTE A PARTIR DE: 14 DIC. 2017	
	VERSIÓN: 2.0	PAGINA: Página 23 de 142	

Anexo 5

CONTRATO No. _____/20____

**CONTRATO DE AFILIACIÓN DE PUNTO DE VENTA AL MECANISMO DE PAGO DEL
SUBSIDIO AL GLP**

NOSOTROS: ROBERTO EDUARDO GONZALEZ CALERO, mayor de edad, Ingeniero Industrial, del domicilio de Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, con Documento Único de Identidad número cero un millón novecientos cincuenta y siete mil setecientos cincuenta y tres – cinco, y Número de Identificación Tributaria cero seiscientos catorce – ciento setenta y un mil setenta y cinco – ciento seis - nueve, actuando en representación del Ministerio de Economía, con Número de Identificación Tributaria cero seiscientos catorce - cero diez mil ciento catorce - cero cero siete - tres, en su calidad de Director Interino Ad-honorem que compruebo por medio de Acuerdo Ejecutivo en el Ramo de Economía número mil setecientos treinta y seis de fecha veintidós de diciembre del dos mil dieciséis, que en el transcurso de este instrumento me denominaré **“EL AFILIANTE”** o **“EL MINEC”**; y por otra parte

_____, de _____ mayor _____ de _____ edad, _____ (profesión u oficio), del domicilio de _____, departamento de _____, con Documento Único de Identidad _____ número _____

_____, y Número de Identificación Tributaria _____

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PUNTOS DE VENTA DE GLP		
	PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE PUNTOS DE VENTA DE GLP		
	CÓDIGO: MAP	VIGENTE A PARTIR DE: 14 DIC. 2017	
	VERSIÓN: 2.0	PAGINA: Página 24 de 142	

_____; y quien en adelante me denominaré “**EL AFILIADO**”, por este medio convenimos en celebrar un **CONTRATO DE AFILIACIÓN**, que se registrá de conformidad a las cláusulas siguientes: **I) PROPOSITO.** El presente contrato tiene como propósito afiliar a los propietarios de los puntos de venta al mecanismo de entrega del subsidio al GLP. **II) PLAZO.** El plazo del contrato comenzará a partir de este día y su período será indefinido, siempre que a juicio del MINEC las condiciones se mantengan favorables para la Institución. **III) MONTO DEL CONTRATO DE AFILIACIÓN.** El presente contrato no genera ningún tipo de costo pecuniario para el Afiliado. **IV) DISPOSITIVO.** Al Afiliado se le hará entrega de un dispositivo móvil para efectuar el **PAGO DEL SUBSIDIO DE GAS LICUADO DE PETRÓLEO (GLP)**, este aparato podrá ser reemplazado en un plazo no menor a un año por este Ministerio, al mismo tiempo podrá solicitar los teléfonos adicionales que desee, los cuales serán costeados por el Afiliado, todos los dispositivos que se le entreguen serán de su propiedad, a excepción de los números telefónicos y por tanto el servicio, estos últimos son propiedad de MINEC. **V) PROHIBICIONES.** El Afiliado no podrá hacer, sin previo aviso y autorización por escrito del Afiliante o MINEC, lo siguiente: a) Enajenar, pignorar, arrendar o dar el dispositivo que se le entregará; b) destinar el dispositivo móvil para un uso distinto al pactado en el presente contrato, salvo las excepciones establecidas en las disposiciones legales e institucionales aplicables, y siempre que los costos generados sean cubiertos por el Afiliado; c) efectuar modificaciones que imposibiliten el uso para el cual ha sido destinado el bien mueble; d) utilizar el teléfono móvil con una compañía telefónica distinta a la designada por el Afiliante para tales efectos; e) efectuar transacciones sin el consentimiento expreso del beneficiario y en contra del mecanismo de pago al subsidio del GLP. **VI) GASTOS POR CUENTA DEL AFILIADO.** Estarán a cargo del Afiliado: a) Las reparaciones por cualquier desperfecto en el aparato móvil, siempre que éstas sean imputables a él mismo por el mal uso del bien, y siempre que estos no ocurran a consecuencia de caso fortuito o fuerza mayor; b) la sustitución del dispositivo móvil, cuando éste haya sido extraviado o se encuentre inutilizado por causa del Afiliado. **VII)**

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PUNTOS DE VENTA DE GLP		
	PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE PUNTOS DE VENTA DE GLP		
	CÓDIGO: MAP	VIGENTE A PARTIR DE: 14 DIC. 2017	
	VERSIÓN: 2.0	PAGINA: Página 25 de 142	

GASTOS POR CUENTA DEL AFILIANTE. El MINEC cubrirá los costos de conectividad que genere el sistema de pago al subsidio al GLP, incluyendo las llamadas al aplicativo de voz interactiva (**IVR** por sus siglas en inglés), al número dos mil quinientos noventa y uno - cero cero cero cero (2591-0000), o al Call Center al número dos mil quinientos noventa y uno - cero ciento once (2591-0111), exclusivo para la atención de puntos de venta; no obstante cualquier costo adicional que sea generado por el uso del dispositivo móvil deberá de ser cubierto por el Afiliado.

VIII) CAUSALES DE TERMINACIÓN. El presente contrato podrá terminar cuando concurra alguna de las siguientes causas: **a)** Por mutuo acuerdo entre las partes, manifestado por simple cruce de cartas; y **b)** por decisión unilateral del Afiliante, la cual deberá estar debidamente razonada.

IX) MODIFICACIÓN UNILATERAL DEL CONTRATO. El MINEC podrá modificar de forma unilateral de los términos de este contrato notificándolo en debida forma al Afiliado, y garantizando que toda modificación será enmarcada dentro de los parámetros que la ley faculte al Afiliante y a la buena fe.

X) OBLIGACIONES DEL AFILIADO PARA LA ADHESIÓN AL SISTEMA DE PAGO DEL SUBSIDIO AL GAS LICUADO DE PETRÓLEO. El Afiliado se obliga para con el MINEC a lo siguiente: **a)** Dar estricto cumplimiento a los procedimientos establecidos en los manuales que rigen a los puntos de venta, así como las Reglas de Operación del Subsidio al Gas Licuado de Petróleo emitidas mediante Acuerdo Ejecutivo por el Ministerio de Economía; **b)** destinar el teléfono móvil para la implementación del sistema de pago del subsidio; **c)** observar lo previsto en las disposiciones legales e institucionales del MINEC aplicables al presente contrato; **d)** efectuar la transacción de pago del subsidio únicamente al momento que el beneficiario realice la compra del cilindro de Gas Licuado de Petróleo (GLP); y **e)** exigir factura de compra de todos los cilindros de gas que adquiera, mismas que deberá guardarlas a fin de justificar el inventario que tenga en existencia, cuando el MINEC lo requiera. El incumplimiento a cualquiera de las obligaciones antes mencionadas dará lugar a la suspensión del servicio del Punto de Venta responsable, y será el Afiliado el que deberá resarcir los daños y perjuicios derivados de tal incumplimiento tanto al

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PUNTOS DE VENTA DE GLP		
	PRCCESO: ADMINISTRACIÓN DE PUNTOS DE VENTA DE GLP		
	CÓDIGO: MAP	VIGENTE A PARTIR DE: 14 DIC. 2017	
	VERSIÓN: 2.0	PAGINA: Página 26 de 142	

beneficiario como al MINEC, de conformidad a los procedimientos establecidos en el Manual correspondiente. El MINEC, a través de la Fiscalía General de la República, podrá iniciar cualquier tipo de acción penal en caso de fraude en contra del mecanismo de pago del subsidio efectuado por el punto de venta propiedad del Afiliado, quedando facultado de iniciar cualquier acción civil en caso de fraude o de irregularidades en la realización del pago del subsidio en contra del Afiliado. Así nos expresamos los comparecientes, quienes, enterados y conscientes de los términos y efectos legales del presente contrato, en fe de lo cual firmamos el presente documento, en la ciudad de _____, Departamento _____ de _____ a los _____ días del mes de _____ de dos mil _____.

AFILIANTE

AFILIADO

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PUNTOS DE VENTA DE GLP		
	PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE PUNTOS DE VENTA DE GLP		
	CÓDIGO: MAP	VIGENTE A PARTIR DE: 14 DIC. 2017	
	VERSIÓN: 2.0	PAGINA: Página 27 de 142	

Anexo 6

Formato de Solicitud y entrega de teléfono/ tarjeta de punto de venta

 MINISTERIO DE ECONOMÍA		
Centro de Atención por Demanda (CENADE)		
Formato de Solicitud y Entrega de Punto de Venta		
Código: FSEPv1_495785		
Fecha: 17-11-2017	Departamento: SAN SALVADOR	
Nombre: MARIA EMILIANA OSORIO DE FUENTES	DUI: 003958935	
Tipo de solicitud: SOLICITUD DE PRUEBA		
IMEI/SIM asignados a la orden numero: 495785		
ORDENID	IMEI	SIM
495785	359294080014958	895C3020105361180514
495785	359294080064499	895C3020105361188034
495785	359294080064500	895C3020105361188035
 MINISTERIO DE ECONOMÍA GOBIERNO DE EL SALVADOR Alameda Juan Pablo II y Calle Guadalupe Edificio C-02, Centro de Gobierno, San Salvador Teléfono (PBX): (503) 2565-5555 E-mail: info@minec.gob.sv DERECHOS RESERVADOS		
		Firma o huella
Para consultas o dudas llame al: CALL CENTER 2565-5555		

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PUNTOS DE VENTA DE GLP		
	PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE PUNTOS DE VENTA DE GLP		
	CÓDIGO: MAP	VIGENTE A PARTIR DE: 14 DIC. 2017	
	VERSIÓN: 2.0	PAGINA: Página 28 de 142	

Anexo 7

**CONTRATO DE AFILIACIÓN AL SISTEMA DE PAGO DEL SUBSIDIO AL GLP
COMO PROPIETARIO DE PUNTO(S) DE VENTA (EMPRESA GASERA)**

NOSOTROS: ROBERTO EDUARDO GONZALEZ CALERO, mayor de edad, Ingeniero Industrial, del domicilio de Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, con Documento Único de Identidad número cero un millón novecientos cincuenta y siete mil setecientos cincuenta y tres – cinco, y Número de Identificación Tributaria cero seiscientos catorce – ciento setenta y un mil setenta y cinco – ciento seis - nueve, actuando en representación del Ministerio de Economía, con Número de Identificación Tributaria cero seiscientos catorce - cero diez mil ciento catorce - cero cero siete- tres, que compruebo por medio de Acuerdo Ejecutivo en el Ramo de Economía número trescientos sesenta y ocho del catorce de marzo del dos mil diecisiete y en su calidad de Director Interino Ad-honorem que demuestra por medio de Acuerdo Ejecutivo en el Ramo de Economía número mil setecientos treinta y seis de fecha veintidós de diciembre del dos mil dieciséis, que en el transcurso de este instrumento me denominaré **“EL MINEC”**; y por otra parte _____, mayor de edad, _____, del domicilio de _____, departamento de _____, con Documento Único de Identidad número _____; y con Número de Identificación Tributaria _____, actuando en representación de la sociedad _____, que puede abreviarse _____, con domicilio en _____, departamento de _____

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PUNTOS DE VENTA DE GLP		
	PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE PUNTOS DE VENTA DE GLP		
	CÓDIGO: MAP	VIGENTE A PARTIR DE: 14 DIC. 2017	
	VERSIÓN: 2.0	PAGINA: Página 29 de 142	

_____, con Número de Identificación Tributaria _____, calidad que demuestro por medio de _____ otorgado por la Sociedad _____ que se abrevia _____, Inscrito en el registro de comercio _____, y quien en adelante me denominaré "**SOCIEDAD AFILIADA**", por este medio convenimos en celebrar un **CONTRATO DE AFILIACIÓN AL SISTEMA DE PAGO DEL SUBSIDIO AL GLP COMO PROPIETARIO DE PUNTO(S) DE VENTA (EMPRESA GASERA)**, que se regirá de conformidad a las cláusulas siguientes: **I) PROPOSITO.** El presente contrato tiene como propósito establecer las obligaciones y reglas a que deben someterse las Sociedades propietarias de puntos de venta de gas licuado de petróleo subsidiado, dentro del actual mecanismo de entrega del subsidio al GLP. **II) PLAZO.** El plazo del contrato comenzará a partir de este día y su período será de un año, siempre que a juicio del MINEC las condiciones se mantengan favorables para la Institución, además podrá prorrogarse automáticamente por un plazo igual al antes señalado. **III) MONTO DEL CONTRATO DE AFILIACIÓN.** El presente contrato no genera ningún tipo de costo pecuniario para la SOCIEDAD AFILIADA. **IV) DISPOSITIVO(S).** A la SOCIEDAD AFILIADA se le hará entrega de un teléfono móvil por cada punto de venta que posea para efectuar el pago del subsidio de gas licuado de petróleo (GLP), de acuerdo a lo estipulado en el manual de procedimientos de puntos de venta. **V) PROHIBICIONES.** La SOCIEDAD AFILIADA no podrá hacer, sin previo aviso y autorización por escrito del MINEC, lo siguiente: a) Enajenar, pignorar, arrendar o dar en Contrato el (los) teléfono(s) entregado(s); b) destinar el (los) teléfono(s) entregado(s) para un uso distinto al pactado en el presente contrato, salvo las excepciones establecidas en las disposiciones legales e institucionales aplicables, y siempre que los costos generados sean cubiertos por la SOCIEDAD AFILIADA; c) efectuar

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PUNTOS DE VENTA DE GLP		
	PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE PUNTOS DE VENTA DE GLP		
	CÓDIGO: MAP	VIGENTE A PARTIR DE: 14 DIC. 2017	
	VERSIÓN: 2.0	PAGINA: Página 30 de 142	

modificaciones que imposibiliten el uso para el cual ha sido destinado el bien mueble; d) utilizar el (los) teléfono(s) entregado(s) con una compañía telefónica distinta a la designada por EL MINEC para tales efectos; e) efectuar transacciones sin el consentimiento expreso del beneficiario y en contravención a la normativa del mecanismo de pago al subsidio del GLP. **VI) GASTOS POR CUENTA DE LA SOCIEDAD AFILIADA.** Estarán a cargo de la SOCIEDAD AFILIADA: a) Las reparaciones por cualquier desperfecto en el (los) teléfono(s) entregado(s), siempre que éstas sean imputables a él mismo por el mal uso del bien, y siempre que estos no ocurran a consecuencia de caso fortuito o fuerza mayor; b) la sustitución del (de los) teléfono(s) entregado(s), cuando haya(n) sido extraviado(s) o se encuentre(n) inutilizado(s) por causa de la SOCIEDAD AFILIADA. **VII) GASTOS POR CUENTA DEL MINEC.** El MINEC cubrirá los costos de conectividad que genere el sistema de pago al subsidio al GLP, incluyendo las llamadas al aplicativo de voz interactiva (IVR por sus siglas en inglés), al número dos mil quinientos noventa y uno - cero cero cero (2591-0000), o al Call Center al número dos mil quinientos noventa y uno - cero ciento once (2591-0111), exclusivo para la atención de puntos de venta; no obstante cualquier costo adicional que sea generado por el uso del (de los) teléfono(s) entregado(s) deberá de ser cubierto por la **SOCIEDAD AFILIADA.** **VIII) CAUSALES DE TERMINACIÓN.** El presente contrato podrá terminar cuando concurra alguna de las siguientes causas: a) Por haberse cumplido el plazo señalado en la Cláusula II sin necesidad de aceptación por parte de la SOCIEDAD AFILIADA; b) Por mutuo acuerdo entre las partes, manifestado a través de un simple cruce de cartas; y c) por decisión unilateral del MINEC oportunamente comunicada. **IX) MODIFICACIÓN UNILATERAL DEL CONTRATO.** El MINEC podrá modificar de forma unilateral este contrato notificándolo en debida forma a la SOCIEDAD AFILIADA, y garantizando que toda modificación será enmarcada dentro de los parámetros que la ley faculte al MINEC y a la buena fe. **X) OBLIGACIONES DE LA SOCIEDAD AFILIADA PARA LA ADHESIÓN AL SISTEMA DE PAGO DEL SUBSIDIO AL GAS LICUADO DE PETRÓLEO.** La

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PUNTOS DE VENTA DE GLP		
	PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE PUNTOS DE VENTA DE GLP		
	CÓDIGO: MAP	VIGENTE A PARTIR DE:	
	VERSIÓN: 2.0	PAGINA: Página 31 de 142	

14 DIC. 2017

SOCIEDAD AFILIADA se obliga para con el MINEC a lo siguiente: a) Dar estricto cumplimiento a los procedimientos establecidos en los manuales que rigen a los puntos de venta, así como las Reglas de Operación del Subsidio al Gas Licuado de Petróleo; b) Comunicar al MINEC oportunamente cualquier cambio realizado en relación a los Puntos de Venta de su propiedad. Asimismo, la SOCIEDAD AFILIADA se obliga a que el encargado de cada uno de los Puntos de Venta de su propiedad cumpla lo siguiente: a) destinar el teléfono móvil para la implementación del sistema de pago del subsidio; b) observar lo previsto en las disposiciones legales e institucionales del MINEC aplicables al presente contrato; c) efectuar la transacción de pago del subsidio únicamente al momento que el beneficiario realice la compra del cilindro de Gas Licuado de Petróleo (GLP); y d) exigir factura de compra de todos los cilindros de gas que adquiera, mismas que deberá guardarlas a fin de justificar el inventario que tenga en existencia, cuando el MINEC lo requiera. Será responsabilidad de la SOCIEDAD AFILIADA que el encargado de cada Punto de Venta de su propiedad cumpla con las obligaciones establecidas en el presente contrato, y especialmente las expresadas en esta cláusula. El incumplimiento a cualquiera de las obligaciones antes mencionadas dará lugar a la suspensión del servicio en el Punto de Venta responsable, pero será responsabilidad de la SOCIEDAD AFILIADA resarcir los daños y perjuicios derivados de tal incumplimiento tanto al beneficiario como al MINEC, de conformidad a los procedimientos establecidos en el Manual correspondiente. Cuando por el incumplimiento a cualquiera de estas obligaciones se haya suspendido el sistema de pago del subsidio a más del 50% de los Puntos de Venta propiedad de la SOCIEDAD AFILIADA, se podrá dar por terminado el presente contrato a juicio del MINEC. El MINEC, a través de la Fiscalía General de la República, podrá iniciar cualquier tipo de acción penal en caso de fraude en contra del mecanismo de pago del subsidio efectuado por cualquier punto de venta propiedad de la SOCIEDAD AFILIADA, quedando facultado de iniciar cualquier acción civil en caso de fraude o de irregularidades en la realización del pago del subsidio en contra de la SOCIEDAD AFILIADA. **XI) COMUNICACIONES.** Toda comunicación en relación a los

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PUNTOS DE VENTA DE GLP		
	PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE PUNTOS DE VENTA DE GLP		
	CÓDIGO: MAP	VIGENTE A PARTIR DE:	
	VERSIÓN: 2.0	PAGINA: Página 32 de 142	

14 DIC. 2017

Puntos de Venta propiedad de la **SOCIEDAD AFILIADA** se efectuará exclusivamente entre el MINEC y el Representante y/o Apoderado de la empresa. Así nos expresamos los comparecientes, quienes, enterados y conscientes de los términos y efectos legales del presente contrato, en fe de lo cual firmamos el presente documento, en la ciudad de San Salvador, Departamento del mismo nombre, a los _____ días del mes de _____ de _____ de dos mil _____.

Por el MINEC

Por la **SOCIEDAD AFILIADA**

En la ciudad de San Salvador, a las _____ horas con _____ minutos, del _____ día _____ de _____ de dos mil _____. Ante mí, **ERIC ALEXANDER ALVAYERO CHÁVEZ**, Notario, del domicilio de Mejicanos, Departamento de San Salvador, comparecen: por una parte **ROBERTO EDUARDO GONZALEZ CALERO**, de cuarenta y un años de edad, Ingeniero Industrial, del domicilio de Antiguo Cuscatlán, Departamento de La Libertad, a quien conozco e identifiqué por medio de su Documento Único de Identidad número cero un millón novecientos cincuenta y siete mil setecientos cincuenta y tres – cinco, y Número de Identificación Tributaria cero seiscientos catorce –

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PUNTOS DE VENTA DE GLP		
	PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE PUNTOS DE VENTA DE GLP		
	CÓDIGO: MAP	VIGENTE A PARTIR DE: 14 DIC. 2017	
	VERSIÓN: 2.0	PAGINA: Página 33 de 142	

ciento setenta y un mil setenta y cinco – ciento seis - nueve, actuando como Director Interino Ad-honorem del Centro de Atención por Demanda (CENADE) del Ministerio de Economía, con Número de Identificación Tributaria cero seiscientos catorce - cero diez mil ciento catorce - cero cero siete- tres, calidad que compruebo por haber tenido a la vista el Acuerdo Ejecutivo en el Ramo de Economía número trescientos sesenta y ocho del catorce de marzo del dos mil diecisiete, en el que consta que ha sido delegado para la suscripción de instrumentos como el presente, que en adelante se denominará “**EL MINEC**”; y por otra parte

_____, mayor de edad, _____, del domicilio de _____, departamento de _____, con Documento Único de Identidad número _____; y con Número de Identificación Tributaria _____, actuando en representación de la sociedad _____, que puede abreviarse _____, con domicilio en _____, departamento de _____, con Número de Identificación Tributaria _____, calidad que demuestro por medio de _____ otorgado por la Sociedad _____ que se abrevia _____, Inscrito en el registro de comercio _____,

y quien en el documento que antecede se denominó como “**SOCIEDAD AFILIADA**”, **Y ME DICEN:** I) Que reconocen como suyas las firmas que aparecen al final del anterior documento por haber sido puestas por ellos de su puño y letra, en el carácter en que comparecen, así como también reconocen los conceptos, cláusulas y obligaciones contenidos en dicho documento, en el que aparece que han celebrado un **CONTRATO**

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PUNTOS DE VENTA DE GLP		
	PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE PUNTOS DE VENTA DE GLP		
	CÓDIGO: MAP	VIGENTE A PARTIR DE: 14 DIC. 2017	
	VERSIÓN: 2.0	PAGINA: Página 34 de 142	

DE AFILIACIÓN AL SISTEMA DE PAGO DEL SUBSIDIO AL GLP COMO PROPIETARIO DE PUNTO(S) DE VENTA (EMPRESA GASERA); II)

los derechos y obligaciones contenidos en dicho instrumento, el cual ha sido otorgado en la ciudad de San Salvador, Departamento de San Salvador, el día _____ de _____ del dos mil _____.

El referido documento lo he tenido a la vista, y doy fe que es relativo a un contrato que tiene por objeto el establecer las obligaciones y reglas a que deben someterse las Sociedades propietarias de puntos de venta de gas licuado de petróleo subsidiado, dentro del actual mecanismo de entrega del subsidio al GLP. El plazo del contrato comenzará a partir de su suscripción y su período será de un año, siempre que a juicio del MINEC las condiciones se mantengan favorables para la Institución. El contrato contiene otras cláusulas, a las cuales los comparecientes se obligan en las mismas condiciones que se consignan en el mismo. Y yo, el suscrito Notario, **DOY FE** de ser auténticas las firmas relacionadas, por haber sido puestas en mi presencia por los comparecientes. Así se expresaron los comparecientes, a quienes expliqué los efectos y alcances legales de la presente Acta Notarial, que consta de **dos** hojas útiles, habiéndome cerciorado que la conocen, comprenden y por eso la aprueban y suscriben; y leído que les hube todo lo escrito íntegramente en un sólo acto, manifestaron que está conforme a sus voluntades, ratifican su contenido y para constancia firmamos. **DOY FE.** –

POR EL MINEC

SOCIEDAD AFILIADA

NOTARIO



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PUNTOS DE VENTA DE GLP

PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE PUNTOS DE VENTA DE GLP

CÓDIGO: MAP

VIGENTE A PARTIR DE:

14 DIC. 2017

VERSIÓN: 2.0

PAGINA: Página 35 de 142

EL SALVADOR
DIAMANTES PARA CRECER

Anexo 8 FORMULARIO DE COMERCIO

República de El Salvador Ministerio de Economía CENTRO DE ATENCIÓN POR DEMANDA (CEVADE)									
Formulario de Comercios Puntos de Venta de Gas									
La Ley Orgánica del Servicio Estadístico en su artículo 18 establece: "Que los datos que se recopilen no podrán utilizarse para fines de tributación fiscal o investigaciones judiciales". Los datos registrados en este formulario son confidenciales y su uso es exclusivo para efectos de registro estadístico.									
Hora Inicio		Hora Fin				Manzana			
I. LOCALIZACIÓN GEOGRÁFICA DEL COMERCIO									
Ubicación del Comercio									
								Código	
01. Departamento									
02. Municipio									
03. Cantón									
04. Caserío									
05. Sector		06. Segmento		07. Área		08. Correlativo		09. Comercio	
				U 01					
				R 02					
10. Dirección del Comercio									
01. Barrio						05. Reparto			
02. Colonia						06. Lotificación			
03. Residencial						07. Comunidad			
04. Urbanización						08. Otro			
11. Calle						14. Senda			
12. Avenida						15. Block			
13. Pasaje						16. Polígono			
						17. No. de Vivienda			
II. IDENTIFICACIÓN DEL COMERCIO									
18. ¿Cuál es el nombre del comercio?									
19. ¿Qué tipo de establecimiento es?									
01. Tienda						20. ¿Vende ambos de GLP?		01. Sí, continúe formulario	
02. Gasolinera								02. NO, pero antes vendía	
03. Distribuidora de gas								03. NO, nunca ha vendido	
04. Otro									
III. IDENTIFICACIÓN DEL PROPIETARIO DEL COMERCIO DE VENTA DE GLP (según DUI)									
21. Primer nombre:						25. Conocido Social:			
22. Segundo nombre:						26. Número de DUI:			
23. Primer apellido:						27. Teléfono fijo:			
24. Segundo apellido:						28. Teléfono celular:			
IV. SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA									
29. Números de NIS y NIC de factura eléctrica (Haga énfasis que el recibo sea del último mes y continúe)					30. ¿Qué compañía distribuidora le suministra el servicio de energía eléctrica? (Marque sólo una Opción)				
NIS					01. CAESS 03. EEO 05. DELSUR				
NIC					02. CLESA 04. DEUSEM 06. EDESAL				
CONTROL DE OFICINA									
Visita		Día		Mes		Año		Código	
01									
02									
Códigos de resultado		01. Completa		Código de la Oficina					
		02. Incompleta		Código de Trámite					
		03. Rechazo		Código Verificador					
Autorización del Responsable del Comercio Informante					Firma o Huella				
AUTORIZACIÓN: La información proporcionada es verdadera y autorizo que ésta pueda ser verificada con otras fuentes y utilizada para orientar las políticas sociales del Gobierno de la República de El Salvador.									

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PUNTOS DE VENTA DE GLP		
	PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE PUNTOS DE VENTA DE GLP		
	CÓDIGO: MAP	VIGENTE A PARTIR DE: 14 DIC. 2017	
	VERSIÓN: 2.0	PAGINA: Página 36 de 142	

Anexo 9

FORMULARIO DE REGISTRO DE VEHÍCULOS DISTRIBUIDORES

		República de El Salvador Ministerio de Economía CENTRO DE ATENCIÓN POR DEMANDA (CENADE) FORMULARIO DE REGISTRO DE VEHÍCULOS DISTRIBUIDORES		
NOMBRE DE LA EMPRESA ENVASADORA DE GLP: _____				
No. DE PLACA				
No. DE EQUIPO				
NOMBRE DE MOTORISTA				
DUI MOTORISTA				
CAPACIDAD DE VEHICULO				
RUTA				
CENTRO DE DISTRIBUCIÓN				
DIRECCIÓN DE CENTRO DE DISTRIBUCIÓN				
DEPARTAMENTO CENTRO DE DISTRIBUCIÓN				
MUNICIPIO DE DISTRIBUCIÓN				



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PUNTOS DE VENTA DE GLP

PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE PUNTOS DE VENTA DE GLP

CÓDIGO: MAP

VIGENTE A PARTIR DE:

14 DIC. 2017

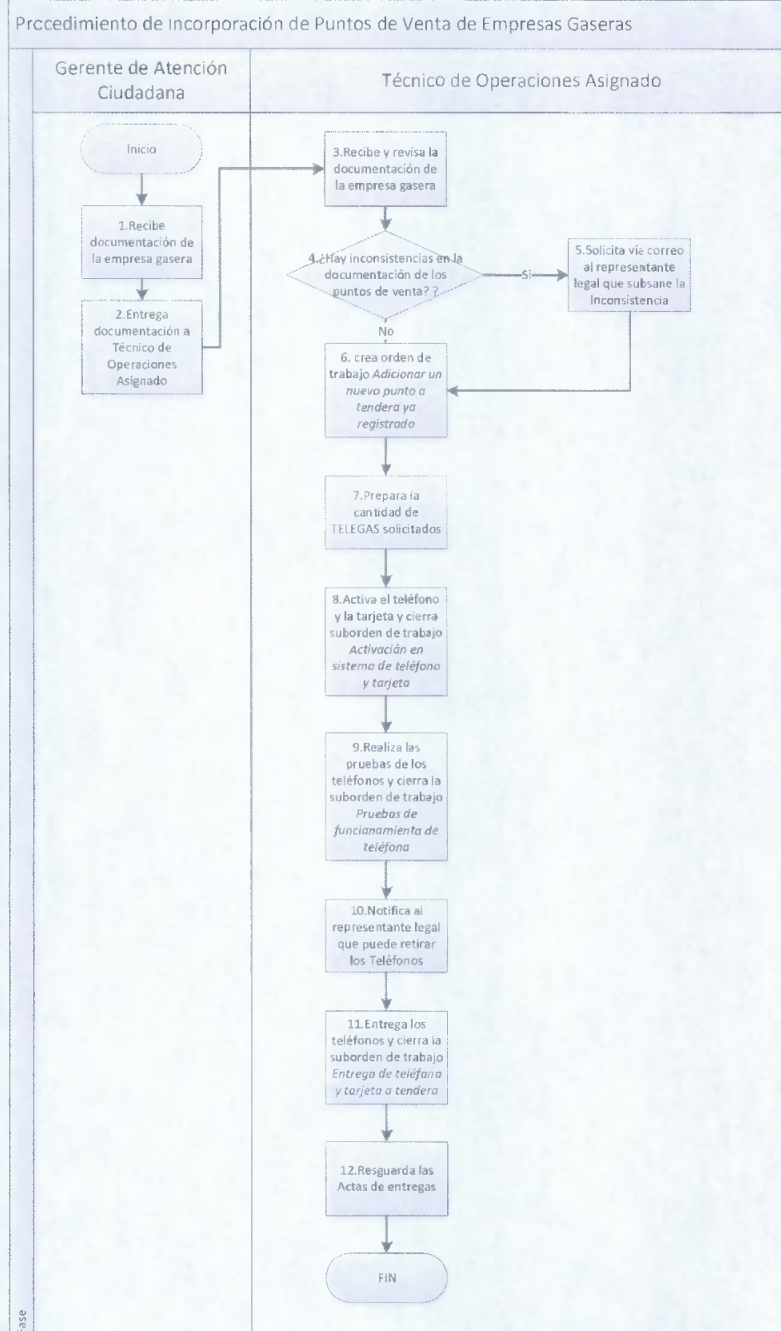
VERSIÓN: 2.0

PAGINA: Página 38 de 142

EL SALVADOR
UNAMOS PARA CRECER

Anexo 11

Flujograma para incorporación de puntos de compañías gaseras



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PUNTOS DE VENTA DE GLP		
	PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE PUNTOS DE VENTA DE GLP		
	CÓDIGO: MAP	VIGENTE A PARTIR DE: 14 DIC. 2017	
VERSIÓN: 2.0	PAGINA: Página 39 de 142		

1.9 REGISTROS

- Solicitud de Incorporación de Punto de Venta.
- Solicitud de Incorporación de Punto de Venta sin Energía Eléctrica Propia.
- Solicitud de Adhesión de Asociado de Punto de Venta Afiliado.
- Contratos de Afiliación de Puntos de Venta.
- Formulario de Registro de Vehículos Distribuidores.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PUNTOS DE VENTA DE GLP		
	PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE PUNTOS DE VENTA DE GLP		
	CÓDIGO: MAP	VIGENTE A PARTIR DE: 14 DIC. 2017	
	VERSIÓN: 2.0	PAGINA: Página 40 de 142	

2. PROCEDIMIENTO PARA LA REVISIÓN DE CONTRATOS DE AFILIACIÓN DE PUNTOS DE VENTA (POT-02)

2.1. OBJETIVO(S)

Determinar y explicar la secuencia de pasos a seguir para la revisión de los contratos de afiliación de los nuevos puntos de venta que desean ser afiliados al mecanismo de pago de subsidio.

2.2. ALCANCE

- Aplica al Técnico de la unidad de Verificación y Captura de datos.
- Aplica al personal de las Sedes territoriales y Ventanillas de Atención Ciudadana.

2.3. REFERENCIAS NORMATIVAS

- Acuerdo Ejecutivo en el Ramo de Economía No. 1681 del día 03 de diciembre de 2016, publicado en el Diario Oficial No. 40, Tomo 413 de fecha 8 de diciembre de 2016.

2.4. RESPONSABLE

- Los Técnicos de Verificación y Captura de Datos son los responsables de garantizar la calidad de la información de los contratos de afiliación.
- El Gerente de Estrategias y Desarrollo es el responsable de gestionar la firma de los contratos.
- Los Coordinadores Territoriales son los encargados de gestionar la corrección de los contratos de afiliación de puntos de venta y enviar la información a la Unidad de Verificación y Captura de Datos.
- El director es el responsable de firmar los contratos de afiliación de los puntos de venta.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PUNTOS DE VENTA DE GLP		
	PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE PUNTOS DE VENTA DE GLP		
	CÓDIGO: MAP	VIGENTE A PARTIR DE: 14 DIC. 2017	
	VERSIÓN: 2.0	PAGINA: Página 41 de 142	

2.5. DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA

- **GLPv2Web:** Sistema informático utilizado por CENADE para crear consultas de atención al cliente y ordenes de trabajo.
- **NIT:** Número de Identificación Tributaria.
- **Persona Asociada:** Es una persona que está autorizada por el propietario de punto de venta para utilizar su tarjeta dorada y retirar el monto de las transacciones realizadas del BUZÓNGLP en las instituciones financieras autorizadas por MINEC.
- **PVID:** Número de identificación del Punto de venta asignado en el sistema GLPv2Web.

2.6. REQUISITOS

El propietario del punto de venta debe haberse presentado a una Sede Territorial o Ventanilla de Atención Ciudadana para solicitar ser afiliados al mecanismo de pago de subsidio y haber firmado el contrato de afiliación de puntos de venta.

2.7. ACTIVIDADES O PASOS

No.	Responsable	Actividad o Paso
1	Técnico de Verificación y Captura de Datos	Recoge los contratos y la documentación por medio de memorándum en las Sedes Territoriales, revisa cada uno de los contratos según listado, que contengan la documentación necesaria de acuerdo al <i>Menú de Trámites y Requisitos de Puntos de Venta</i> (Anexo 1, POT-01). Traslada los expedientes a la oficina central y los resguarda en almacén de la unidad de Verificación y Captura de Datos.

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PUNTOS DE VENTA DE GLP**

PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE PUNTOS DE VENTA DE GLP

CÓDIGO: MAP

VIGENTE A PARTIR DE:

14 DIC. 2017

VERSIÓN: 2.0

PAGINA: Página 42 de 142

EL SALVADOR
UNAMUNDO PARA CRECER

No.	Responsable	Actividad o Paso
2	Técnico de Verificación y Captura de Datos	Revisa la consistencia de la información: • Revisa que toda la documentación de cada propietario de Punto de Venta esté completa, según <i>Menú de Trámites y Requisitos de Puntos de Venta</i> (anexo1). • Revisa que el nombre, número de DUI y PVID coincidan con los registrados en el sistema GLPv2Web en la sección de Datos de Punto de Venta. • Si existen contratos con firma a ruego, corrobora que la información corresponda a la del propietario del Punto de Venta y no a la de la persona que firma a ruego.
3	Técnico de Verificación y Captura de Datos	¿El contrato es consistente? Si, pase a la actividad 4. No, pase a la actividad 12.
4	Técnico de Verificación y Captura de Datos	Ordena los contratos un archivador de palanca, actualiza en listado de Excel de contratos, asignándole correlativo y número de archivador a cada contrato y los entrega a Gerente de Estrategias y Desarrollo.
5	Gerente de Estrategias y Desarrollo	Entrega contratos con memorando a la dirección para que sean firmados por el Director.
6	Asistente de la Dirección	Recibe, revisa y entrega los contratos a Director.
7	Director	Recibe, revisa y firmará los contratos. Y los devuelve al Asistente de la Dirección para ser entregados Al Gerente de Estrategias y Desarrollo.
8	Gerente de Estrategias y Desarrollo	Recibe los contratos ya firmados y los entrega al Técnico de Verificación y Captura de Datos asignado.
9	Técnico de Verificación y Captura de Datos asignado	Una vez al mes envía las solicitudes de nuevas incorporaciones al archivo periférico.
10	Encargado del Archivo Periférico	Recibe las solicitudes y las asigna al Técnico de Archivo para su ordenamiento.

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PUNTOS DE VENTA DE GLP**

PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE PUNTOS DE VENTA DE GLP

CÓDIGO: MAP

VIGENTE A PARTIR DE:

VERSIÓN: 2.0

PAGINA: Página 43 de 142

EL SALVADOR
UNIMUNDO PARA CRECER

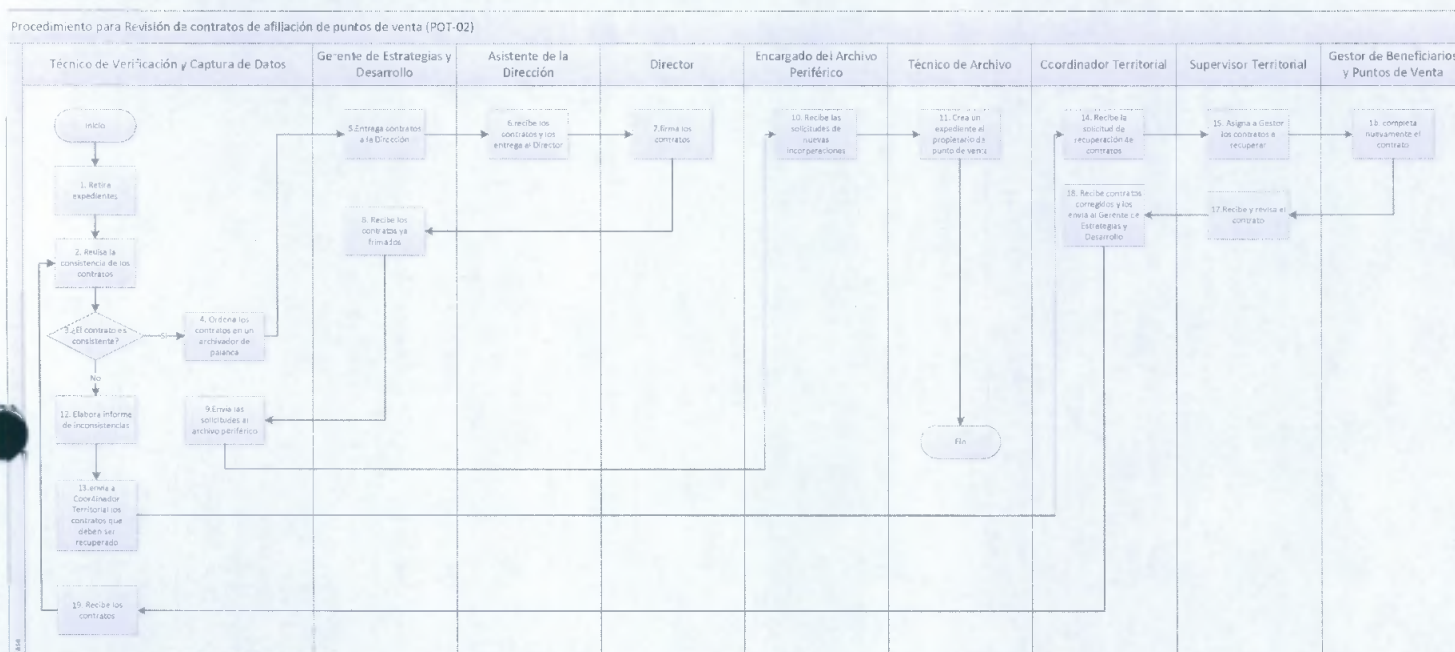
14 DIC. 2017

No.	Responsable	Actividad o Paso
11	Técnico de Archivo	Crea un expediente para el propietario del punto de venta. Y FINALIZA PROCEDIMIENTO.
12	Técnico de Verificación y Captura de Datos	Elabora el informe de inconsistencias y envía vía correo a Gerente de Estrategias y Desarrollo la solicitud de corrección de contratos.
13	Técnico de Verificación y Captura de Datos	Envía la solicitud de corrección de contratos que luego del proceso de revisión tienen inconsistencias a los Coordinadores Territoriales de CENADE, detallando los errores encontrados para su posterior recuperación en campo. Esto aplicará también para los correspondientes a empresas distribuidoras de GLP con la aclaración que será la empresa que gestionará su corrección.
14	Coordinador Territorial	Recibe la solicitud de corrección de contratos y envía solicitud a Supervisor Territorial.
15	Supervisor Territorial/Técnico de Operaciones	Recibe la solicitud de corrección, realiza la ruta para la recuperación de la información en campo, Asigna a Gestor los contratos a recuperar. En caso fuesen empresas distribuidoras de GLP será el Técnico de Operaciones que gestionará ante los representantes de la empresa la aclaración o corrección necesaria.
16	Gestor de Beneficiarios o Puntos de Venta	Realizará la visita al punto de venta, explica los motivos por los cuales se presenta y procede a llenar el Contrato con la información correcta, teniendo en cuenta que deberá colocar la misma fecha de la primera visita en el nuevo Contrato a corregir y solicita firma del propietario del Punto de Venta. Entrega los contratos recuperados al Supervisor Territorial.
17	Supervisor Territorial	Recibe, revisa que el contrato esté completado de forma correcta. Y entrega los contratos corregidos a Coordinador Territorial.
18	Coordinador Territorial	El día de la reunión en la oficina central, entrega con memorando los contratos corregidos al Técnico de Verificación y Captura de Datos asignado.
19	Técnico de Verificación y Captura de Datos	Recibe los contratos y pase a la actividad 2.

2.8. ANEXO

Anexo 1

Flujograma de procedimiento para revisión de contratos de afiliación de puntos de venta



2.9. REGISTROS

No aplica.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PUNTOS DE VENTA DE GLP		
	PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE PUNTOS DE VENTA DE GLP		
	CÓDIGO: MAP	VIGENTE A PARTIR DE:	
	VERSIÓN: 2.0	PAGINA: Página 45 de 142	

14 DIC. 2017

3. PROCEDIMIENTO PARA LA DIGITALIZACIÓN DE CONTRATOS DE AFILIACIÓN DE PUNTOS DE VENTA (POT-03)

3.1. OBJETIVO(S)

Determinar y explicar la secuencia de pasos a seguir para la digitalización y resguardo de contratos en la Unidad de Archivo periférico.

3.2. ALCANCE

- Aplica a los Técnicos de Verificación y Captura que son los encargados de verificar que se hayan revisado todos los contratos remitidos.
- Aplica al Área de Digitalización de la unidad de Archivo y a su personal, que son los principales actores de este procedimiento.
- Aplica a la Unidad de Archivo quien es la encargada del resguardo de la información.

3.3. REFERENCIAS NORMATIVAS

- Acuerdo Ejecutivo en el Ramo de Economía No. 1681 del día 08 de diciembre de 2016, publicado en el Diario Oficial No. 40, Tomo 413 de fecha 8 de diciembre de 2016.

3.4. RESPONSABLE

- El Técnico en Archivo es el responsable de recibir, gestionar y procesar los contratos para su resguardo.
- El Supervisor de Digitalización es el encargado de revisar y hacer controles de calidad de los contratos y los detalles de entrega.

3.5. DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA

- **Digitalización:** es el mecanismo más sencillo, eficiente y rentable para almacenar, administrar y consultar grandes volúmenes de documentos, en forma de imágenes digitales.

3.6. REQUISITOS

- Es indispensable que todo el paquete de información de contratos, contenga copias de DUI vigentes y legibles, recibos de energía eléctrica y NIT de los propietarios de punto de venta.
- Es obligación anexar copia de DUI vigente y legible, recibo de energía eléctrica y NIT de los asociados de los puntos de venta.

3.7. ACTIVIDADES O PASOS

No.	Responsable	Actividad o Paso
1	Encargado de Archivo	Entrega al Técnico de Archivo los contratos de afiliación de puntos de venta, vía memorando con las copias de DUI vigentes y legibles, recibos de energía eléctrica y NIT de los propietarios de puntos de ventas, así como los documentos cuando haya personas que firmaron a ruego.
2	Técnico de Archivo	Recibe y revisa los contratos de afiliación de puntos de venta, copias de DUI, recibos de energía eléctrica, NIT y demás documentación.
3	Técnico de Archivo	Prepara y realiza la inclusión de los contratos.
4	Técnico de Archivo	Escanea los contratos, copias de DUI, recibos de energía eléctrica y NIT de los propietarios de puntos de ventas, así como los documentos cuando haya personas que firmaron a ruego.
5	Técnico de Archivo	Realiza el armado de los contratos, copias de DUI, recibos de energía eléctrica, NIT y demás documentación cuando proceda.

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PUNTOS DE VENTA DE GLP**

PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE PUNTOS DE VENTA DE GLP

CÓDIGO: MAP

VIGENTE A PARTIR DE:

14 DIC. 2017

VERSIÓN: 2.0

PAGINA: Página 47 de 142

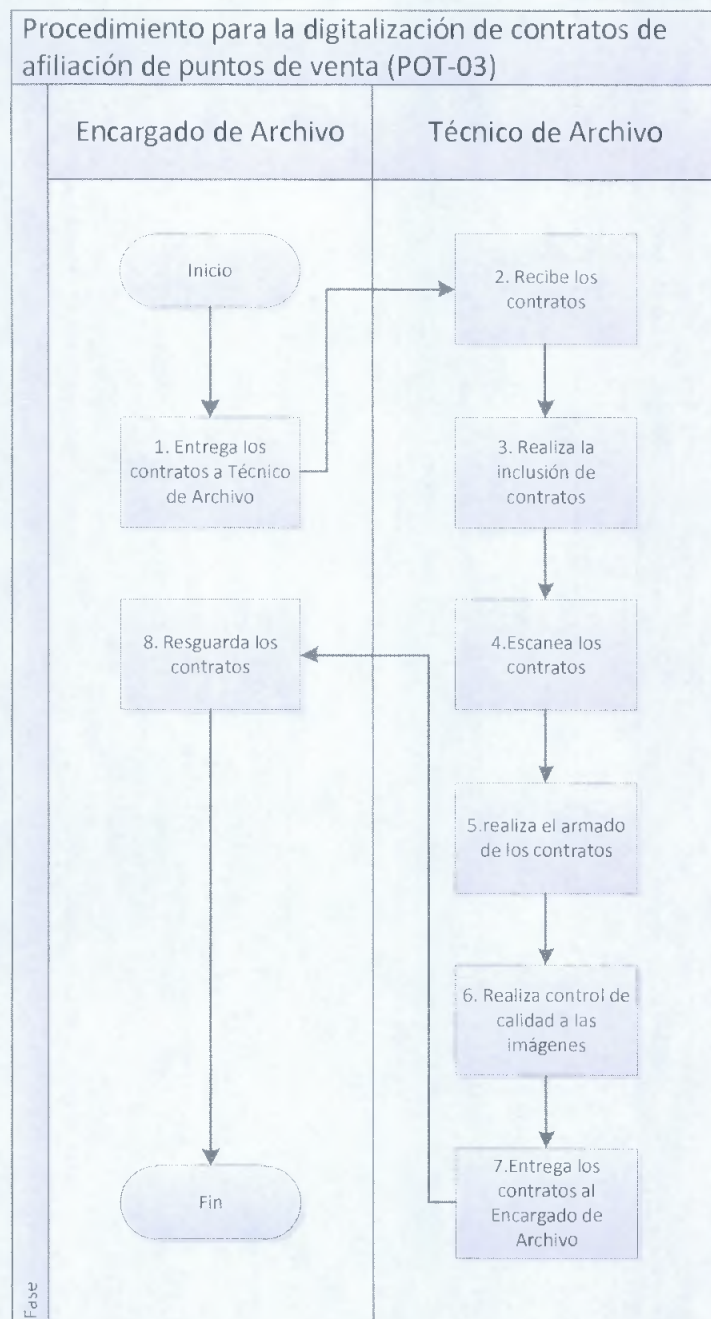
EL SALVADOR
UNIDOS PARA CRECER

No.	Responsable	Actividad o Paso
6	Técnico de Archivo	Realiza el control de calidad de las imágenes de los contratos, copias de DUI, recibos de energía eléctrica y NIT; si alguna imagen está dañada, debe repetirse la actividad 4 del presente procedimiento
7	Técnico de Archivo	Envía al encargado de archivo las imágenes de los contratos. Entrega con memorando los contratos al encargado de Archivo para su resguardo.
8	Encargado de Archivo	Resguarda los contratos en el archivo periférico.
		FINALIZA PROCEDIMIENTO.

3.8. ANEXOS

Anexo 1

Flujograma de procedimiento para la digitalización de contratos de afiliación de puntos de venta



3.9. REGISTROS

- CONTRATOS EN FORMATO FÍSICO Y DIGITAL.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PUNTOS DE VENTA DE GLP		
	PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE PUNTOS DE VENTA DE GLP		
	CÓDIGO: MAP	VIGENTE A PARTIR DE: 14 DIC. 2017	
	VERSIÓN: 2.0	PAGINA: Página 49 de 142	

4. PROCEDIMIENTO PARA LA SOLICITUD DE TELEGAS ADICIONAL (POT-04)

4.1. OBJETIVO(S)

Determinar y explicar la secuencia de pasos a seguir cuando un propietario de punto de venta solicita a CENADE uno o más TELEGAS adicionales para la venta de cilindros de GLP subsidiados.

4.2. ALCANCE

Aplica a todo el personal asignado a una Sede Territorial o Ventanilla de Atención Ciudadana y al Técnico de Operaciones.

4.3. REFERENCIAS NORMATIVAS

- Acuerdo Ejecutivo en el Ramo de Economía No. 1681 del día 08 de diciembre de 2016, publicado en el Diario Oficial No. 40, Tomo 413 de fecha 8 de diciembre de 2016.

4.4. RESPONSABLE

- El Gerente de Atención Ciudadana es el responsable de gestionar el entrenamiento, inducción, capacitación y todas las herramientas necesarias al personal de la Institución involucrado en la ejecución del presente procedimiento.
- Es responsabilidad del Coordinador Territorial, solicitar teléfonos y SIMCARD para mantener en stock y cubrir las solicitudes de los propietarios de los puntos de venta.
- Los Técnicos de Atención Ciudadana o la persona designada son los responsables principales de la ejecución del presente procedimiento.
- El Técnico de Operaciones es el responsable de activar y desactivar TELEGAS y Tarjetas Doradas de puntos de venta de GLP y proporcionar los teléfonos y SIMCARD para mantener en stock cubrir las solicitudes de los propietarios de los puntos de venta.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PUNTOS DE VENTA DE GLP		
	PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE PUNTOS DE VENTA DE GLP		
	CÓDIGO: MAP	VIGENTE A PARTIR DE: 14 DE OCT. 2017	
	VERSIÓN: 2.0	PAGINA: Página 50 de 142	

4.5. DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA

- **DTI:** Dirección de Tecnologías de la Información.
- **GLPv2Web:** Sistema informático utilizado por CENADE para crear consultas de atención al cliente y ordenes de trabajo.
- **TELEGAS Adicional:** Teléfono adicional al TELEGAS titular, el cual el propietario de punto de venta solicita y compra para realizar transacciones, dicho aparato celular le pertenece al propietario del punto de venta, pero el número de servicio es propiedad de MINEC. Está habilitado para utilizar los aplicativos IVR y USSD sin costo alguno.
- **TELEGAS Titular:** Teléfono celular otorgado por MINEC, sin costo alguno, entregado al propietario de puntos de venta de GLP afiliado para la realización de transacciones de ventas de cilindros de GLP subsidiados a beneficiarios acreditados. Está habilitado para utilizar los aplicativos IVR y USSD sin costo alguno.

4.6. REQUISITOS

Es indispensable presentar el DUI vigente y fotocopia ampliada al 150% legible y recibo de pago¹ por \$17.31² por cada TELEGAS que desee.

¹ El recibo de pago es el comprobante del depósito que se realice a nombre de la compañía que provee el servicio telefónico en la siguiente cuenta bancaria:

- Banco Agrícola: 5690013139
- Banco Citi: 000-000-11-077006-5

² El monto de pago puede variar anualmente, de acuerdo al contrato con la empresa proveedora.

4.7. ACTIVIDADES O PASOS

Solicitud de teléfonos y SIMCARD para mantener en stock

Los Coordinadores Territoriales debe realizar la solicitud para mantener teléfonos y SIMCARD para cubrir las solicitudes de los propietarios de los puntos de ventas.

No.	Responsable	Actividad o Paso
1	Coordinador Territorial	Cada fin de mes, revisa existencias de teléfonos, si no tiene suficientes realiza pedido de teléfonos celulares y SIMCARD a Técnico de Operaciones por medio de correo electrónico.
2	Técnico de Operaciones	Prepara la cantidad de teléfonos solicitados y actualiza su control.
3	Técnico de Operaciones	Al estar los teléfonos listos para su entrega, prepara el Acta de entrega con el detalle de teléfonos para entregar a los Coordinadores Territoriales.
4	Técnico de Operaciones	Entrega los teléfonos a los Coordinadores Territoriales el día que se lleve a cabo la reunión de Trabajo y solicita firma de conformidad en el acta de entrega.
5	Coordinador Territorial	Antes de utilizar los teléfonos para cubrir las solicitudes de los propietarios de los puntos de ventas, le realiza pruebas de funcionamiento a los teléfonos, de encontrarse con desperfectos, los devuelve a Técnico de Operaciones para que solicite la reposición a la compañía proveedora del servicio de telefonía.
6	Coordinador Territorial	Cuando se solicite una factura de pago por el teléfono que se entrega al solicitante, debe enviar correo electrónico a Técnico de Operaciones.
7	Técnico de Operaciones	Solicita vía correo electrónico a la compañía proveedora del servicio de telefonía la reposición de los teléfonos que han sido cancelados por los propietarios de punto de venta y los teléfonos con desperfectos de fábrica.
		FINALIZA PROCEDIMIENTO.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PUNTOS DE VENTA DE GLP		
	PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE PUNTOS DE VENTA DE GLP		
	CÓDIGO: MAP	VIGENTE A PARTIR DE: 14 DIC. 2017	
	VERSIÓN: 2.0	PAGINA: Página 52 de 142	

Solicitud de TELEGAS adicional

El propietario de Punto de Venta afiliado que desee TELEGAS adicionales para su negocio tendrá que visitar cualquier ventanilla o sede territorial de CENADE.

Esta solicitud también puede ser realizada por la persona asociada al punto de venta.

No.	Responsable	Actividad o Paso
1	Técnico de Atención Ciudadana	Solicita el DUI original, junto con el recibo de pago original de los TELEGAS que desee adquirir³, y los requisitos del <i>Menú de Trámites Y Requisitos de Puntos de Venta de GLP</i> (Anexo1, POT-01). - En el recibo de pago tiene que estar especificado el monto exacto correspondiente a la cantidad de TELEGAS que desee adquirir. - El recibo debe estar a nombre del solicitante o asociados. - Si la solicitud es efectuada por el asociado, deberá presentar tanto la fotocopia de su DUI como la del propietario.
2	Técnico de Atención Ciudadana	Ingresa al sistema GLPv2Web en la sección de atención al cliente, crea la consulta de Solicitud de teléfono adicional con los datos del solicitante.
3	Técnico de Atención Ciudadana	Crea la orden de trabajo <i>Solicitud de teléfono adicional</i> y cierra la suborden de trabajo <i>Recepción de documentación</i> en el sistema GLPv2Web.
4	Técnico de Atención Ciudadana	Le informa al solicitante que se le notificará por medio del TELEGAS que le fue entregado cuando se incorporó como Punto de Venta del subsidio de GLP o al número de teléfono de que él designe, para que se presente a retirar su TELEGAS adicional en la Sede Territorial o Ventanilla de Atención. Y solicita la asignación a Coordinador Territorial.

³ En este recibo se verificará que esté a nombre del representante/propietario y no de un tercero.

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PUNTOS DE VENTA DE GLP**

PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE PUNTOS DE VENTA DE GLP

CÓDIGO: MAP

VIGENTE A PARTIR DE:

14 DIC. 2017

VERSIÓN: 2.0

PAGINA: Página 53 de 142

EL SALVADOR
CAMINO PARA CRECER

No.	Responsable	Actividad o Paso
5	Coordinador Territorial	Incorpora en el sistema GLPv2Web a cada propietario de punto de venta el número de TELEGAS adicional indicado, genera el Formato de Solicitud y entrega de teléfono/ tarjeta de punto de venta y cierra la suborden de trabajo <i>asignación de teléfono y sus componentes</i> .
6	Coordinador Territorial	Solicita que sea activado en el sistema GLPv2Web por medio de correo electrónico al Técnico de Operaciones.
7	Técnico de Operaciones	Solicita vía correo electrónico a la empresa proveedora del servicio de telefonía, con copia al Gerente de Atención Ciudadana y a la Dirección, la asociación y activación de los números telefónicos.
8	Técnico de Operaciones	Una vez los TELEGAS Y SIMCARD están activados, recibe la notificación vía correo electrónico de la empresa proveedora del servicio y notifica al Gerente de Atención Ciudadana y la Dirección.
9	Técnico de Operaciones	Omite la suborden de trabajo <i>Activación de empresa telefónica</i> , activa los teléfonos en sistema y cierra la suborden de trabajo <i>Activación en sistema</i> . Informa a través del Call Center al propietario del punto de venta que ya puede retirar su teléfono e informa vía correo electrónico a Coordinador Territorial que ya se realizó la activación.
10	Técnico de Atención Ciudadana	Cuando el propietario de punto de venta visite CENADE para retirar su aparato, realiza las pruebas de funcionamiento del teléfono, cierra la suborden de trabajo pruebas de funcionamiento y en la suborden de <i>entrega a tendero</i> imprime el Formato de Solicitud y entrega de teléfono/ tarjeta de punto de venta y cierra la suborden. Solicita firma de conformidad al propietario del punto de venta y le entrega el/los teléfono/s adicional/es. Genera dos copias, ya que una se le enviará al Técnico de Operaciones y la segunda servirá de control interno de la Sede Territorial o Ventanilla de Atención Ciudadana.

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PUNTOS DE VENTA DE GLP**

PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE PUNTOS DE VENTA DE GLP

CÓDIGO: MAP

VIGENTE A PARTIR DE:

14 DIC. 2017

VERSIÓN: 2.0

PAGINA: Página 54 de 142

EL SALVADOR
UNAMONDO PARA CRECER

No.	Responsable	Actividad o Paso
11	Técnico de Atención Ciudadana	Entrega la documentación al Coordinador Territorial junto con <i>Listado de Teléfonos Adicionales Solicitados por los Puntos de Venta</i> (Anexo 2), quién verificará que todos los datos concuerden; al mismo tiempo, revisará la creación de la orden de trabajo y si están finalizada la suborden de trabajo. Posteriormente coloca su firma, nombre y sello al reverso de la copia de DUI para hacer constar que el procedimiento se ha realizado correctamente.
12	Coordinador Territorial	Envía cada semana con memorando la documentación en físico de las solicitudes de teléfonos adicionales al Técnico de Operaciones asignado.
13	Técnico de Operaciones	Recibe semanalmente las solicitudes de teléfonos adicionales, las cuales consolidará y registrará en la <i>Matriz de Seguimiento de Control de Solicitudes de Teléfonos de Puntos de Venta de GLP</i> (Anexo 1). Escanea la documentación física de las solicitudes y las remite al Administrador de Contrato de Servicios de Telefonía móvil para que gestione ante la empresa telefónica la entrega de los TELEGAS adicionales solicitados.
		FINALIZA PROCEDIMIENTO.

4.8. ANEXOS

[illegible]

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PUNTOS DE VENTA DE GLP		
	PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE PUNTOS DE VENTA DE GLP		
	CÓDIGO: MAP	VIGENTE A PARTIR DE: 14 DIC. 2017	
	VERSIÓN:	PAGINA: Página 56 de 142	

Anexo 2



LISTADO DE TELÉFONOS ADICIONALES SOLICITADOS POR LOS PUNTOS DE VENTA

Subsidio al Gas Licuado de Petróleo

Teléfonos se entrega con: Cargador, batería y SIMCARD

Detalle de teléfonos adicionales solicitados						
Nombre	DUI	Cantidad de teléfonos solicitados	Número de teléfono	IMEI SIM-1	IMEI SIM-2	SIM CARD



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PUNTOS DE VENTA DE GLP

PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE PUNTOS DE VENTA DE GLP

CÓDIGO: MAP

VIGENTE A PARTIR DE:

14 DIC. 2017

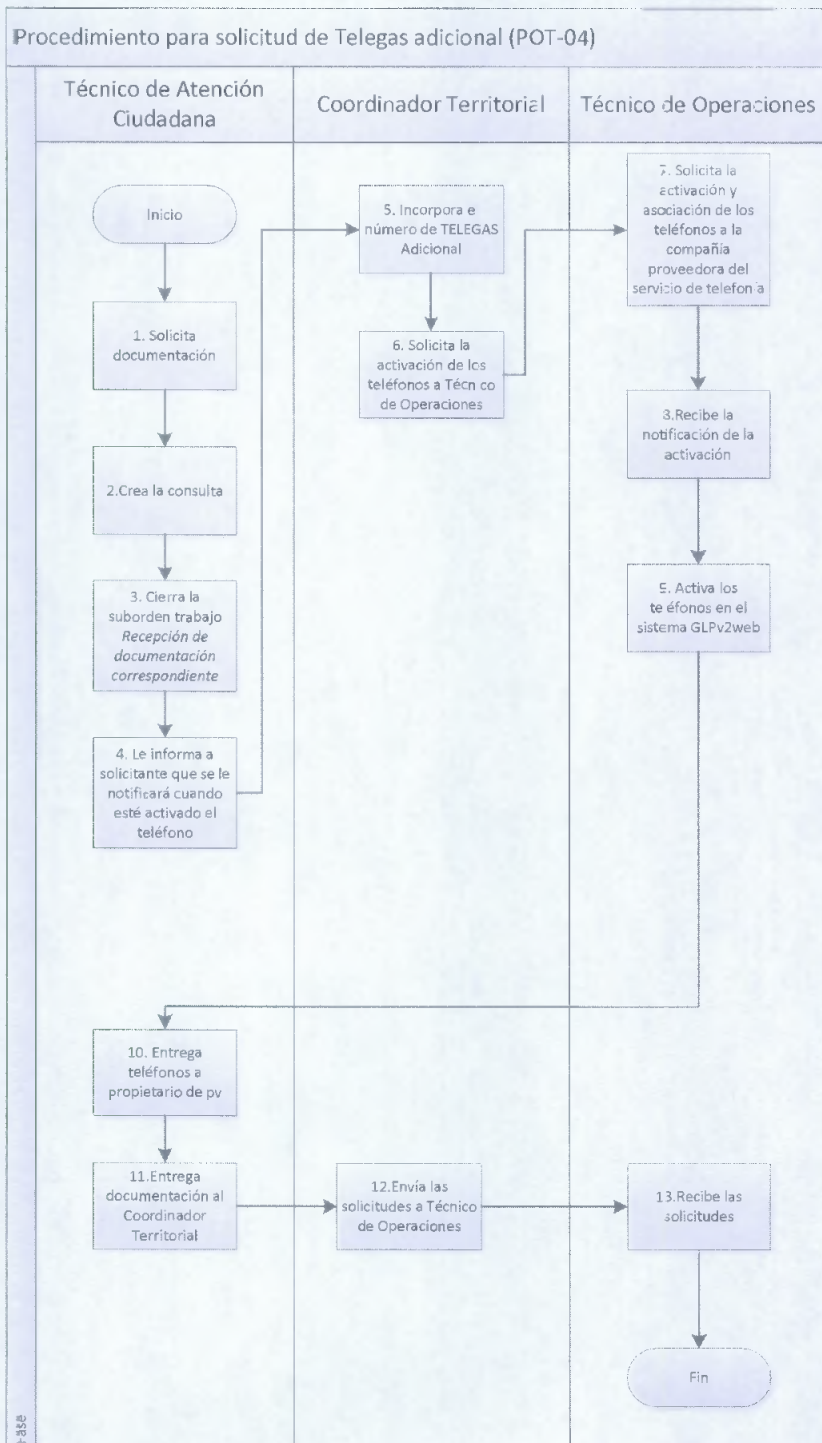
VERSIÓN:

PAGINA: Página 57 de 142

EL SALVADOR
JUNTAMOS PARA CRECER

Anexo 3

Flujograma de procedimiento para solicitud de TELEGAS adicional



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PUNTOS DE VENTA DE GLP		
	PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE PUNTOS DE VENTA DE GLP		
	CÓDIGO: MAP	VIGENTE A PARTIR DE: 14 DIC. 2017	
	VERSIÓN: 2.0	PAGINA: Página 58 de 142	

4.8. REGISTROS

- Acta de solicitud de teléfonos y SIMCARD para mantener en stock
- Matriz de Seguimiento de Control de Solicitudes de Teléfonos de Puntos de Venta de GLP.
- Listado de Teléfonos Adicionales Solicitados por los Puntos de Venta.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PUNTOS DE VENTA DE GLP		
	PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE PUNTOS DE VENTA DE GLP		
	CÓDIGO: MAP	VIGENTE A PARTIR DE: 14 DIC. 2017	
	VERSIÓN: 2.0	PAGINA: Página 59 de 142	

5. REPOSICIÓN DE SIMCARD O TELÉFONO POR ROBO, HURTO O EXTRAVÍO (POT-05)

5.1. OBJETIVO(S)

Determinar y explicar la secuencia de pasos a seguir cuando un propietario de punto de venta solicita la reposición de su TELEGAS, por cualquiera de los siguientes motivos: robo, hurto o extravío.

5.2. ALCANCE

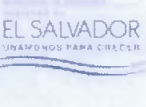
Aplica a todo el personal asignado a una Sede Territorial o Ventanilla de Atención Ciudadana y al Técnico de Operaciones.

5.3. REFERENCIAS NORMATIVAS

- Acuerdo Ejecutivo en el Ramo de Economía No. 1681 del día 08 de diciembre de 2016, publicado en el Diario Oficial No. 40, Tomo 413 de fecha 8 de diciembre de 2016.

5.4. RESPONSABLE

- La Gerencia de Atención Ciudadana es la responsable de gestionar el entrenamiento, inducción, capacitación y todas las herramientas necesarias al personal involucrado en la ejecución del presente procedimiento.
- Es responsabilidad del Coordinador Territorial verificar el cumplimiento del presente procedimiento.
- Los Técnicos de Atención Ciudadana son los principales responsables de la ejecución del presente procedimiento.
- El Técnico de Operaciones designado es el responsable de la activación y desactivación de TELEGAS y Tarjetas Doradas.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PUNTOS DE VENTA DE GLP		
	PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE PUNTOS DE VENTA DE GLP		
	CÓDIGO: MAP	VIGENTE A PARTIR DE: 14 DIC. 2017	
	VERSIÓN: 2.0	PAGINA: Página 60 de 142	

5.5. DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA

- **GLPv2Web:** Sistema informático utilizado por CENADE para crear consultas de atención al cliente y ordenes de trabajo.
- **Tarjeta dorada:** Tarjeta plástica con un código de 9 dígitos, que permite al propietario de punto de venta o al/los asociado/s retirar en las diferentes instituciones financieras autorizadas el pago del monto acumulado en su buzón, correspondiente a las entregas de subsidio que ha realizado a través de su TELEGAS.
- **TELEGAS Adicional:** Teléfono adicional al TELEGAS titular, el cual el propietario de punto de venta solicita y compra para realizar transacciones, dicho aparato celular es propiedad del tendero, pero el número de servicio es propiedad de MINEC. Está habilitado para utilizar los aplicativos IVR y USSD sin costo alguno.
- **TELEGAS Asociado:** Teléfono personal de cualquier compañía perteneciente propietario del Punto de Venta el cual registra en el CENADE para realizar transacciones a través del método IVR únicamente, teniendo que pagar la tarifa normal de la compañía de telefonía por la llamada.
- **TELEGAS Sustituto:** Teléfono de cualquier compañía, que no sea el aparato de la compañía del servicio contratado por el MINEC, entregado por CENADE al propietario de puntos de venta que tengan fallas de cobertura de red de una compañía determinada de telefonía móvil, según la ubicación geográfica de las transacciones del punto de venta. Y están habilitados para que los tenderos puedan realizar transacciones utilizando únicamente el sistema IVR sin cobro por llamada.
- **TELEGAS Titular:** Teléfono celular otorgado por MINEC, sin costo alguno, entregado en contratos al propietario de puntos de venta de GLP afiliado para la realización de transacciones de ventas de cilindros de GLP subsidiados a beneficiarios acreditados. Está habilitado para utilizar los aplicativos IVR y USSD sin costo alguno.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PUNTOS DE VENTA DE GLP		
	PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE PUNTOS DE VENTA DE GLP		
	CÓDIGO: MAP	VIGENTE A PARTIR DE: 14 DIC. 2017	
	VERSIÓN: 2.0	PAGINA: Página 61 de 142	

5.6. REQUISITOS

Reposición por Robo o Hurto de TELEGAS

- Para hacer efectivo el seguro de los TELEGAS es necesario que el acta de la Policía Nacional Civil y la solicitud de reposición de teléfono concuerden con el motivo del trámite, robo o hurto.
- Es indispensable presentar el DUI y fotocopia legible, vigente y ampliada a 150% y recibo de pago⁴ por el monto de \$5.19 cuando sea por primera vez que se solicite por robo o hurto, \$10.38 cuando sea segunda vez que se solicite por robo o hurto y \$17.31⁵ si es reposición por extravío o se solicite por tercera ocasión como robo o hurto.

Reposición de SIMCARD

- Esta solicitud no posee ningún costo.
- Antes de iniciar con el trámite se deberá requerir en qué aparato se instalará la SIMCARD que se está solicitando, ya que en caso de no tener el teléfono que se le proporcionó en calidad de Titular, se le deberá advertir que debe realizar la petición a través del procedimiento de reposición de TELEGAS.

5.7. ACTIVIDADES O PASOS

Reposición por Robo o Hurto de TELEGAS

El propietario de punto de venta afiliado que haya sido víctima del robo o hurto de su TELEGAS tendrá que visitar CENADE.

⁴ El recibo de pago es el comprobante de depósito que se realiza a nombre de DIGICEL en la siguiente cuenta bancaria:

- Banco Agrícola: 5690013139
- Banco Citi: 000-000-11-077006-5

⁵ El monto de pago puede variar anualmente, según contrato con la empresa proveedora.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PUNTOS DE VENTA DE GLP		
	PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE PUNTOS DE VENTA DE GLP		
	CÓDIGO: MAP	VIGENTE A PARTIR DE: 14 DIC. 2017	
	VERSIÓN: 2.0	PAGINA: Página 62 de 142	

En caso de ser un extravío de TELEGAS y solicitud de reposición de SIMCARD se seguirán los mismos pasos de este procedimiento, pero tendrá que pagar el valor total del aparato de acuerdo al *Menú de trámites y Requisitos de Puntos de Venta de GLP* (Anexo 1).

El seguro por robo o hurto aplicará únicamente a los TELEGAS titulares, no incluye los TELEGAS adicionales, ni los TELEGAS Sustitutos, así como teléfonos asociados, de lo contrario deberán ser cancelados en su totalidad.

No.	Responsable	Actividad o Paso
1	Técnico de Atención Ciudadana	Le solicita al propietario del punto de venta su copia de DUI y la documentación requerida para al trámite según el <i>Menú de trámites y requisitos de puntos de venta de GLP</i> .
2	Técnico de Atención Ciudadana	Ingresará en el sistema GLPv2Web en la sección de atención al cliente, crea una consulta con los datos del solicitante.
3	Técnico de Atención Ciudadana	En el sistema GLPv2Web, Para el caso de robo, hurto o extravío crea la orden de trabajo <i>Denuncia de robo, hurto o extravío de teléfono</i> y finaliza el suborden de trabajo <i>Recepción de documentación correspondiente – CENADE</i>. Para el caso de extravío de la SIMCARD crea la orden de trabajo <i>Solicitud de reposición de SIMCARD</i> y finaliza la suborden de trabajo <i>Recepción de documentación y SIM dañada-CENADE</i>.
5	Técnico de Atención Ciudadana	Le informa al solicitante que se le notificará al teléfono de contacto que haya proporcionado para que retire su TELEGAS o su SIMCARD en la Sede Territorial o Ventanilla de Atención correspondiente a su domicilio o la que él designe. Solicita la asignación a Coordinador Territorial y le entrega los documentos para que posteriormente haga la entrega al Técnico de Operaciones.

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PUNTOS DE VENTA DE GLP**

PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE PUNTOS DE VENTA DE GLP

CÓDIGO: MAP

VIGENTE A PARTIR DE:

14 DIC. 2017

VERSIÓN: 2.0

PAGINA: Página 63 de 142

EL SALVADOR
UNIDAD PARA CRECER

No.	Responsable	Actividad o Paso
4	Técnico de Atención Ciudadana	Asigna en el sistema GLPv2Web a cada propietario de punto de venta el nuevo teléfono o la nueva SIMCARD indicado, genera el Formato de Solicitud y entrega de teléfono/ tarjeta de punto de venta y finaliza la suborden <i>Asignación de teléfono y sus componentes</i> o <i>Asignación de nueva SIMCARD</i> .
6	Coordinador Territorial	Solicita que sea activado en el sistema GLPv2Web por medio de correo electrónico al Técnico de Operaciones.
7	Técnico de Operaciones	Solicita vía correo electrónico a la empresa proveedora del servicio de telefonía, con copia al Gerente de Atención Ciudadana y a la Dirección, la asociación y activación de los números telefónicos.
8	Técnico de Operaciones	Una vez los TELEGAS y/o SIMCARD están activados, recibe la notificación vía correo electrónico de la empresa proveedora del servicio y notifica al Gerente de Atención Ciudadana y la Dirección.
9	El Técnico de Operaciones	Para la reposición de teléfonos omite la suborden de trabajo <i>Activación en empresa telefónica</i>, activa los teléfonos en sistema y cierra la suborden de trabajo <i>Activación en sistema</i>. <i>Para la reposición de SIMCARD</i> cierra la suborden de trabajo <i>Solicitud de asociación a empresa telefónica</i>. Informa a través del Call Center al propietario del punto de venta que ya puede retirar su teléfono o SIMCARD e informa vía correo electrónico a Coordinador Territorial que ya se realizó la activación.

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PUNTOS DE VENTA DE GLP**

PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE PUNTOS DE VENTA DE GLP

CÓDIGO: MAP

VIGENTE A PARTIR DE:

14 DIC. 2017

VERSIÓN: 2.0

PAGINA: Página 64 de 142

EL SALVADOR
TRABAJAMOS PARA CRECER

No.	Responsable	Actividad o Paso
10	Técnico de Atención Ciudadana	Cuando el propietario de punto de venta visite CENADE para retirar su aparato o SIMCARD, realiza las pruebas de funcionamiento del teléfono o SIMCARD. • Para la solicitud de teléfono cierra la suborden de trabajo pruebas de funcionamiento y en la suborden de <i>entrega a tendero</i> imprime el Formato de Solicitud y entrega de teléfono/ tarjeta de punto de venta y cierra la suborden. • Para la solicitud de reposición de SIMCARD imprime el Formato de Solicitud y entrega de teléfono/ tarjeta de punto de venta y cierra la suborden entrega de SIMCARD. Solicita firma de conformidad al propietario del punto de venta y le entrega el teléfono o SIMCARD. Genera dos copias, ya que una se le enviará al Técnico de Operaciones y la segunda servirá de control interno de la Sede Territorial o Ventanilla de Atención Ciudadana.
11	Técnico de Atención Ciudadana	Entrega la documentación al Coordinador Territorial, quién verificará que todos los datos concuerden; al mismo tiempo, revisará la creación de la orden de trabajo y si están finalizada la suborden de trabajo. Posteriormente coloca su firma, nombre y sello al reverso de la copia de DUI para hacer constar que el procedimiento se ha realizado correctamente.
12	Coordinador Territorial	Envía cada semana con memorando la documentación en físico de las solicitudes de reposiciones de teléfonos y SIMCARD al Técnico de Operaciones asignado.

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PUNTOS DE VENTA DE GLP**

PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE PUNTOS DE VENTA DE GLP

CÓDIGO: MAP

VIGENTE A PARTIR DE:

14 DIC. 2017

VERSIÓN: 2.0

PAGINA: Página 65 de 142

EL SALVADOR
UNÁMONOS PARA CRECER

No.	Responsable	Actividad o Paso
13	Técnico de Operaciones	Recibe semanalmente las solicitudes de teléfonos o SIMCARD, las cuales consolidará y registrará en la <i>Matriz de Seguimiento de Control de Solicitudes de Teléfonos de Puntos de Venta de GLP</i> (Anexo 1). Escanea la documentación física de las solicitudes que anexan factura de pago y las remite al Administrador de Contrato de Servicios de Telefonía móvil para que gestione ante la empresa telefónica la entrega de los TELEGAS solicitados.
		FINALIZA PROCEDIMIENTO.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PUNTOS DE VENTA DE GLP

PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE PUNTOS DE VENTA DE GLP

CÓDIGO: MAP

VIGENTE A PARTIR DE:

14 DIC. 2017

VERSIÓN: 2.0

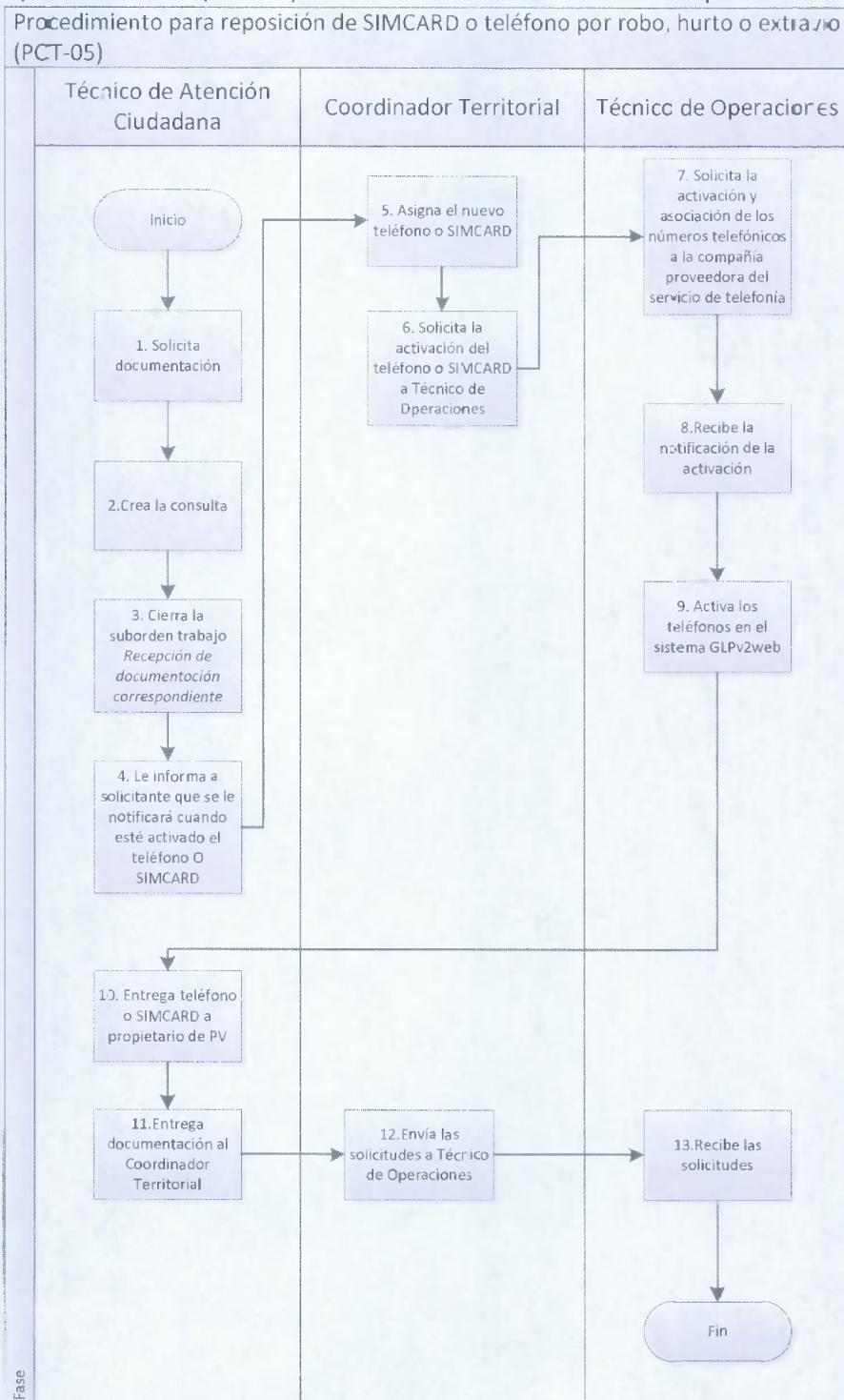
PAGINA: Página 66 de 142

EL SALVADOR
UNIMOS PARA CRECER

5.8. ANEXOS

Anexo 1

Flujograma de procedimiento para reposición de SIMCARD o teléfono por robo, hurto o extravío



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PUNTOS DE VENTA DE GLP		
	PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE PUNTOS DE VENTA DE GLP		
	CÓDIGO: MAP	VIGENTE A PARTIR DE: 14 DIC. 2017	
	VERSIÓN: 2.0	PAGINA: Página 67 de 142	

5.9. REGISTROS

- Acta de entrega de teléfono por daño, robo, hurto o extravío del teléfono o sus componentes.
- Acta de entrega y recepción de teléfono para puntos de venta subsidio al gas licuado de petróleo.
- Acta de entrega y recepción de teléfono en calidad de reposición por el teléfono reportado dañado, robado, hurtado o extraviado.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PUNTOS DE VENTA DE GLP		
	PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE PUNTOS DE VENTA DE GLP		
	CÓDIGO: MAP	VIGENTE A PARTIR DE: 14 DIC. 2017	
	VERSIÓN: 2.0	PAGINA: Página 68 de 142	

6. PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD DE TELEGAS SUSTITUTO POR PROBLEMAS DE COBERTURA DE SEÑAL (POT-06)

6.1. OBJETIVO(S)

Determinar y explicar la secuencia de pasos a seguir cuando el TELEGAS titular de un propietario de punto de venta no posea cobertura de señal por parte de la empresa proveedora del servicio telefónico.

6.2. ALCANCE

Aplica a todo el personal asignado a una Sede Territorial o Ventanilla de Atención y al Técnico de Operaciones encargado de administrar los Dispositivos y Tarjetas Doradas.

6.3. REFERENCIAS NORMATIVAS

- Acuerdo Ejecutivo en el Ramo de Economía No. 1681 del día 08 de diciembre de 2016, publicado en el Diario Oficial No. 40, Tomo 413 de fecha 8 de diciembre de 2016.

6.4. RESPONSABLE

- El Gerente de Atención Ciudadana es el responsable de gestionar el entrenamiento, inducción capacitación y todas las herramientas necesarias al personal de la Institución involucrado en la ejecución del presente procedimiento.
- Los técnicos de Atención Ciudadana o la persona designada son los responsables principales de la ejecución del presente procedimiento.
- El Técnico de Operaciones asignado es el responsable de la activación y desactivación de TELEGAS y Tarjetas Doradas.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PUNTOS DE VENTA DE GLP		
	PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE PUNTOS DE VENTA DE GLP		
	CÓDIGO: MAP	VIGENTE A PARTIR DE: 14 DIC. 2017	
	VERSIÓN: 2.0	PAGINA: Página 69 de 142	

6.5. DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA

- **TELEGAS Sustituto:** Teléfono de cualquier compañía, que no sea el aparato de la compañía del servicio contratado por el MINEC, entregado por CENADE al propietario de puntos de venta que tengan fallas de cobertura de red de una compañía determinada de telefonía móvil, según la ubicación geográfica de las transacciones del punto de venta. Y están habilitados para que los tenderos puedan realizar transacciones utilizando únicamente el sistema IVR sin cobro por llamada.
- **TELEGAS Titular:** Teléfono celular otorgado por MINEC, sin costo alguno, entregado al propietario de puntos de venta de GLP afiliado para la realización de transacciones de ventas de cilindros de GLP subsidiados a beneficiarios acreditados. Está habilitado para utilizar los aplicativos IVR y USSD sin costo alguno.

6.6. REQUISITOS

- El propietario del punto de venta debe presentarse a CENADE porque el TELEGAS no posee cobertura de señal en el área geográfica donde realiza sus operaciones.
- El Coordinador Territorial debe mantener una cantidad adecuado de teléfonos de otras compañías diferentes a la del proveedor oficial, la cual tiene que ser planificada de acuerdo a las necesidades de la zona geográfica donde se encuentre.
 - En caso de no poseer TELEGAS, el Coordinador Territorial deberá realizar la solicitud al Técnico de Operaciones para que se pueda ejecutar este procedimiento.
- El TELEGAS titular debe presentarse en buenas condiciones y funcionando correctamente con su respectivo cargador para poder ejecutar este procedimiento, de lo contrario, deberá primero realizar el Procedimiento: POT-07 Reposición De TELEGAS Por Desperfectos de Fábrica o Daños.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PUNTOS DE VENTA DE GLP		
	PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE PUNTOS DE VENTA DE GLP		
	CÓDIGO: MAP	VIGENTE A PARTIR DE: 14 DIC. 2017	
	VERSIÓN: 2.0	PAGINA: Página 70 de 142	

6.7 ACTIVIDADES O PASOS

El propietario de punto de venta afiliado cuyo TELEGAS presente problemas con la cobertura de señal deberá presentarse a CENADE.

No.	Responsable	Actividad o Paso
1	Coordinador Territorial	Solicita por medio de memorándum o correo electrónico al Técnico de Operaciones una cantidad de teléfonos de otras compañías para mantener en STOCK.
2	Técnico de Operaciones	Entrega los aparatos por medio del <i>Acta de Entrega y Recepción de kits de Teléfonos para Puntos de Ventas del Subsidio al Gas Licuado de Petróleo</i> (Anexo 1).
3	Coordinador Territorial	Revisa que los TELEGAS sustitutos solicitados estén en buen estado, enciendan y funcionen adecuadamente, y una vez conforme firma y sella el Acta antes mencionada.
4	Técnico de Atención Ciudadana	Cuando se presenta el solicitante a la Sede Territorial o Ventanilla de Atención, le consulta qué compañía de telefonía celular posee cobertura de señal en el área geográfica donde realiza sus operaciones y que de acuerdo a su stock para suplir dichas necesidades dará inicio a este procedimiento.
5	Técnico de Atención Ciudadana	Ingresa en el sistema GLPv2Web en la sección de atención al cliente crea la consulta de <i>Solicitud Teléfono Sustituto</i> , al mismo tiempo le generará la orden de trabajo respectiva.
6	Técnico de Atención Ciudadana	Cierra la suborden de trabajo <i>Recepción de documentación correspondiente</i> .
7	Técnico de Atención Ciudadana	Recibe el teléfono con problemas de cobertura y cierra la suborden de trabajo <i>Recepción de teléfono a sustituir</i> . E informa al propietario de punto de venta que se le realizará una visita al establecimiento

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PUNTOS DE VENTA DE GLP**

PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE PUNTOS DE VENTA DE GLP

CÓDIGO: MAP

VIGENTE A PARTIR DE:

14 DIC. 2017

VERSIÓN: 2.0

PAGINA: Página 71 de 142

EL SALVADOR
UNAMOS PARA CRECER

No.	Responsable	Actividad o Paso
8	Técnico de Atención Ciudadana	Informa al Coordinador Territorial de la solicitud para que asigne el teléfono sustituto en el sistema y que programe la visita al establecimiento. Y le entrega la documentación.
9	Técnico de Atención Ciudadana	Asigna el teléfono sustituto en el sistema, genera el Formato de Solicitud y entrega de teléfono/ tarjeta de punto de venta y cierra la suborden de trabajo <i>Asignación de teléfono sustituto</i> .
10	Coordinador Territorial	Solicita que sea activado el teléfono sustituto en el sistema GLPv2Web por medio de correo electrónico al Técnico de Operaciones.
11	El Técnico de Operaciones	Activa el teléfono sustituto y <i>cierra</i> la suborden de <i>Activación de teléfono sustituto</i> . e informa vía correo electrónico a Coordinador Territorial que ya se realizó la activación.
12	Coordinador Territorial	Solicita a Supervisor Territorial que asigne el caso al Gestor de Beneficiarios y Puntos de Venta.
13	Supervisor Territorial	Realiza las pruebas de funcionamiento del teléfono y cierra las suborden de trabajo <i>pruebas de funcionamiento -CENADE</i> . En la suborden de trabajo <i>Entrega de teléfono y tarjeta a tendero-CENADE</i> completa e imprime el Formato de Solicitud y entrega de teléfono/ tarjeta de punto de venta. Programa y asigna a Gestor la visita al establecimiento.

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PUNTOS DE VENTA DE GLP**

PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE PUNTOS DE VENTA DE GLP

CÓDIGO: MAP

VIGENTE A PARTIR DE: 14 DIC. 2017

VERSIÓN: 2.0

PAGINA: Página 72 de 142

EL SALVADOR
UNAMOS PARA CRECER

No.	Responsable	Actividad o Paso
14	Gestor de Beneficiarios y Puntos de Venta	Cuando esté en el establecimiento le solicita al propietario del punto de venta el teléfono que se le entregó en calidad de propietario y le realizará una revisión ⁶ del aparato para comprobar el problema de cobertura(en caso no lo haya entregado en oficina). Solicita firma de conformidad en el Formato de Solicitud y entrega de teléfono/ tarjeta de punto de venta.
15	Gestor de Beneficiarios y Puntos de Venta	Realiza las pruebas de funcionamiento del teléfono sustituto, se lo entrega y lo capacita en el manejo del TELEGAS.
16	Gestor de Beneficiarios y Puntos de Venta	Al finalizar la jornada, entrega el teléfono con problemas de señal (en caso no lo haya entregado en oficina) y el formato firmado al Supervisor Territorial.
17	Supervisor Territorial	Entrega el teléfono con problemas de señal (en caso no lo haya entregado en oficina) y el formato firmado al Coordinador Territorial.
18	Coordinador Territorial	Resguarda el TELEGAS titular en CENADE, ya que si la empresa proveedora mejora su nivel de cobertura, el TELEGAS titular será devuelto al propietario de punto de venta.
19	Coordinador Territorial	Envía semanalmente la documentación en físico resultante de este procedimiento al Técnico de Operaciones para que éste la resguarde.
20	Coordinador Territorial	Resguarda la documentación.
		FINALIZA PROCEDIMIENTO.

⁶ Esta revisión consiste en verificar que el TELEGAS recibido del solicitante funcione correctamente y tenga sus accesorios en caja.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PUNTOS DE VENTA DE GLP		
	PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE PUNTOS DE VENTA DE GLP		
	CÓDIGO: MAP	VIGENTE A PARTIR DE: 14 DIC. 2017	
	VERSIÓN: 2.0	PAGINA: Página 73 de 142	

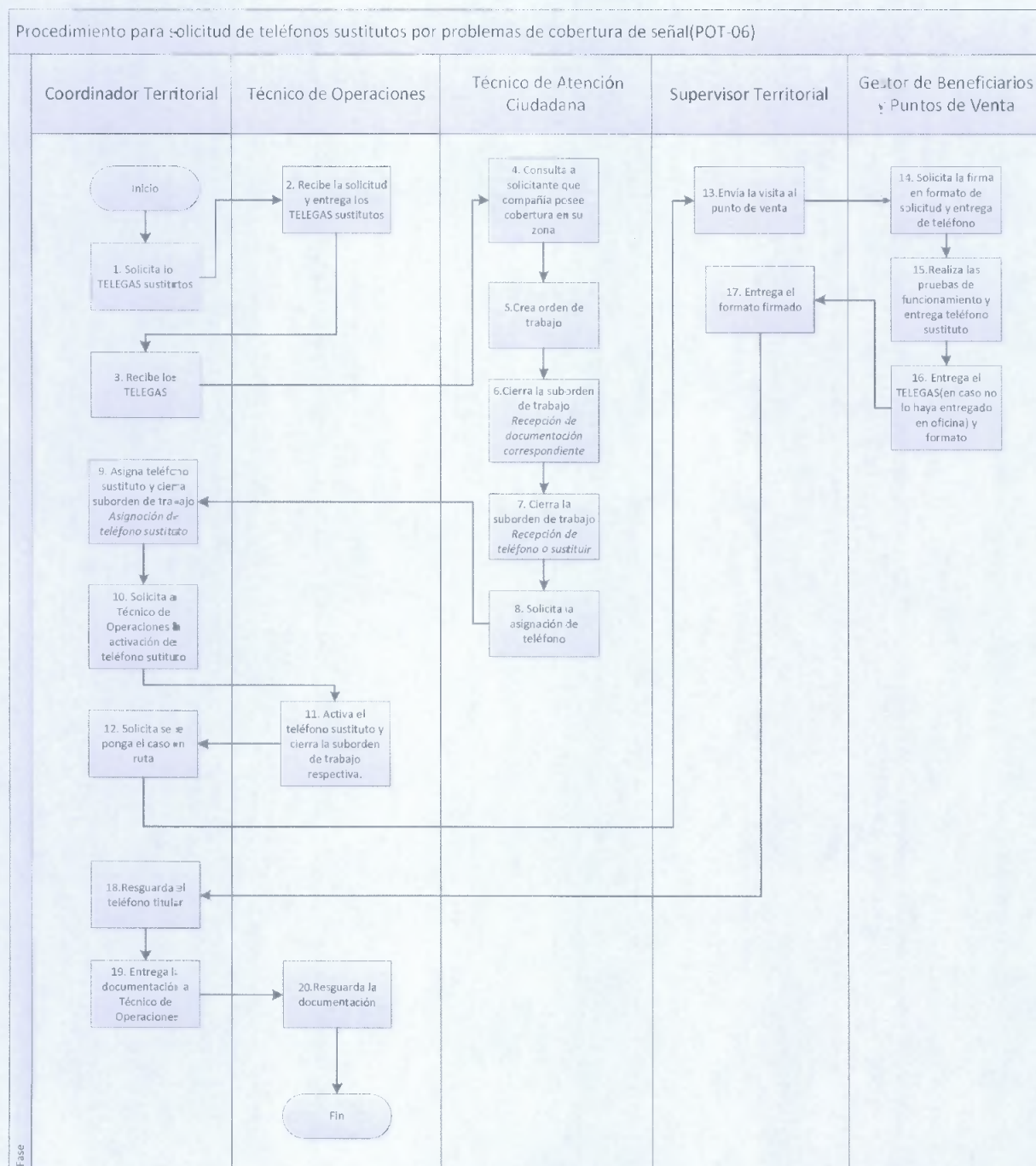
6.8 ANEXOS

Anexo 1

	MINISTERIO DE ECONOMIA CENTRO DE ATENCIÓN POR DEMANDA (CENADE) SUBSIDIO AL GAS LICUADO DE PETRÓLEO (GLP) ACTA DE ENTREGA Y RECEPCIÓN DE KITS DE TELÉFONOS PARA PUNTOS DE VENTAS DEL SUBSIDIO AL GAS LICUADO DE PETRÓLEO En la oficina de la Gerencia de Operaciones del Centro de Atención por Demanda (CENADE) Subsidio al Gas Licuado de Petróleo (GLP), ubicada sobre Calle El Progreso, Edificio Cáceres Avellis, número 2811, en la ciudad de San Salvador, a las _____ horas del día _____ de junio del año dos mil _____, reunidos Huberto Oswaldo Contreras Trujillo, Administrador de Dispositivos y Tarjetas Doradas de la Gerencia de Operaciones del Centro de Atención por Demanda y _____, Coordinador del Centro de Atención por Demanda de _____, con el objeto de realizar la Entrega y Recepción de _____ (___) Kit de teléfonos para Puntos de Venta Subsidio al Gas Licuado de Petróleo, detallándose la entrega y recepción como parte integral de la presente acta se ha listado la Cantidad, Número de Teléfono, SIMCARD, IMEI, Empresa, Número de Inventario. Cada Kit de teléfono incluye en su caja: batería, cargador, cable de datos, SIMCARD, MICRO SD de 2 GB, manual de uso y funcionamiento del teléfono, el cual sera utilizado para aquellas zonas con problemas de cobertura de la empresa DIGICEL. Los suscritos, después de verificar cantidades de kits de telefono, manifiestan estar de acuerdo y a entera satisfacción con la entrega realizada Huberto Oswaldo Contreras Trujillo, Administrador de Dispositivos y Tarjetas Doradas de la Gerencia de Operaciones del Centro de Atención por Demanda y _____, Coordinador Departamental del Centro de Atención por Demanda de _____. Y no habiendo más que hacer constar, se da por terminada la presente Acta que después de leída, firmamos en dos originales de conformidad. ANEXO: Listado de Teléfonos. <table border="0"> <tr> <td>Entrega.-</td> <td>Recibe.-</td> </tr> <tr> <td> Huberto Oswaldo Contreras Trujillo Administrador de Dispositivos y Tarjetas Doradas de la Gerencia de Operaciones de Centro de Atención por Demanda (CENADE) Subsidio al Gas Licuado de Petróleo (GLP) </td> <td> _____ Coordinador Departamental de _____ del Centro de Atención por Demanda (CENADE) Subsidio al Gas Licuado de Petróleo (GLP) </td> </tr> </table>	Entrega.-	Recibe.-	Huberto Oswaldo Contreras Trujillo Administrador de Dispositivos y Tarjetas Doradas de la Gerencia de Operaciones de Centro de Atención por Demanda (CENADE) Subsidio al Gas Licuado de Petróleo (GLP)	_____ Coordinador Departamental de _____ del Centro de Atención por Demanda (CENADE) Subsidio al Gas Licuado de Petróleo (GLP)
Entrega.-	Recibe.-				
Huberto Oswaldo Contreras Trujillo Administrador de Dispositivos y Tarjetas Doradas de la Gerencia de Operaciones de Centro de Atención por Demanda (CENADE) Subsidio al Gas Licuado de Petróleo (GLP)	_____ Coordinador Departamental de _____ del Centro de Atención por Demanda (CENADE) Subsidio al Gas Licuado de Petróleo (GLP)				

Anexo 2

Flujograma de procedimiento para la solicitud de teléfonos sustitutos por problemas de cobertura de señal



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PUNTOS DE VENTA DE GLP		
	PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE PUNTOS DE VENTA DE GLP		
	CÓDIGO: MAP	VIGENTE A PARTIR DE: 14 DIC. 2017	
	VERSIÓN: 2.0	PAGINA: Página 75 de 142	

6.9. REGISTROS

- Acta de entrega y recepción de teléfono.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PUNTOS DE VENTA DE GLP		
	PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE PUNTOS DE VENTA DE GLP		
	CÓDIGO: MAP	VIGENTE A PARTIR DE: 14 DIC. 2017	
	VERSIÓN: 2.0	PAGINA: Página 76 de 142	

7. REPOSICIÓN DE TELEGAS POR DAÑOS (POT-07)

7.1. OBJETIVO(S)

Determinar y explicar la secuencia de pasos a seguir cuando un propietario de punto de venta solicita la reposición de su teléfono por daños hechos por el propietario del establecimiento.

7.2. ALCANCE

Aplica a todo el personal asignado a una Sede Territorial o Ventanilla de Atención de CENADE.

7.3. REFERENCIAS NORMATIVAS

- Acuerdo Ejecutivo en el Ramo de Economía No. 1681 del día 08 de diciembre de 2016, publicado en el Diario Oficial No. 40, Tomo 413 de fecha 8 de diciembre de 2016.

7.4. RESPONSABLE

- La Gerente de Atención Ciudadana es la responsable de gestionar el entrenamiento, inducción, capacitación y todas las herramientas necesarias al personal involucrado en la ejecución del presente procedimiento.
- Es responsabilidad del Coordinador Territorial, verificar el cumplimiento del presente procedimiento.
- Los Técnicos de Atención Ciudadana son los responsables principales de la ejecución del presente procedimiento.
- El Técnico de Operaciones es el responsable de la activación y desactivación de TELEGAS y Tarjetas Doradas.

7.5. DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA

- **TELEGAS Titular:** Teléfono celular otorgado por MINEC, sin costo alguno, entregado al propietario de puntos de venta de GLP afiliado para la realización de transacciones de

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PUNTOS DE VENTA DE GLP		
	PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE PUNTOS DE VENTA DE GLP		
	CÓDIGO: MAP	VIGENTE A PARTIR DE: 14 DIC. 2017	
	VERSIÓN: 2.0	PAGINA: Página 77 de 142	

ventas de cilindros de GLP subsidiados a beneficiarios acreditados. Está habilitado para utilizar los aplicativos IVR y USSD sin costo alguno.

7.6. REQUISITOS

- El propietario del punto de venta que posea un TELEGAS que presente algún desperfecto o daño debe solicitar la reposición, es indispensable que presente el DUI vigente y fotocopia legible ampliada a 150% y recibo de pago⁷ por \$17.31⁸ por reposición por daño.
- Es obligación de cada Coordinador Territorial, mantener una cantidad adecuado de teléfonos que no posea SIMCARD.

7.7. ACTIVIDADES O PASOS

El propietario del punto de venta que posea un TELEGAS que presente algún daño deberá presentarse a una oficina del CENADE.

No.	Responsable	Actividad o Paso
1	Técnico de Atención Ciudadana	Le solicita el teléfono con el desperfecto o daño al propietario para evaluar daño del aparato.
2	Técnico de Atención Ciudadana	Le solicita su copia de DUI y la documentación requerida para el trámite al propietario, según el <i>Menú de trámites y requisitos de puntos de venta de GLP</i> (Anexo 1, POT-01).

⁷ El recibo de pago es el comprobante de depósito que se realiza a nombre de DIGICEL en la siguiente cuenta bancaria:

- Banco Agrícola: 5690013139
- Banco Citi: 000-000-11-077006-5

⁸ El monto de pago puede variar anualmente, según contrato con la empresa proveedora.

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PUNTOS DE VENTA DE GLP**

PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE PUNTOS DE VENTA DE GLP

CÓDIGO: MAP

VIGENTE A PARTIR DE:

14 DIC. 2017

VERSIÓN: 2.0

PAGINA: Página 78 de 142

EL SALVADOR
CAMINOS PARA CRECER

No.	Responsable	Actividad o Paso
3	Técnico de Atención Ciudadana	Ingresa en el sistema GLPv2Web en la sección de atención al cliente, crea la consulta de <i>Teléfono dañado</i> con los datos del solicitante, describe el tipo de daño o desperfecto que presente el teléfono.
4	Técnico de Atención Ciudadana	Crea la orden de trabajo <i>Teléfono dañado</i> y Cierra la suborden de trabajo <i>Recepción de documentación correspondiente y aparato dañado-CENADE</i> y Solicitud de evaluación del aparato.
5	Técnico de Atención Ciudadana	Asigna aparato sustituto, genera e imprime el Formato de Solicitud y entrega de teléfono/ tarjeta de punto de venta y cierra la suborden de trabajo <i>Asignación de aparato sustituto</i>
6	Técnico de Atención Ciudadana	Le entrega un nuevo aparato ⁹ , al cual le coloca la SIMCARD del teléfono con el desperfecto y le solicita firma de conformidad en el Formato de Solicitud y entrega de teléfono/ tarjeta de punto de venta. Entrega documentación a Coordinador Territorial.
7	Coordinador Territorial	Envía semanalmente con memorando la documentación de las solicitudes y los TELEGAS reportados al Técnico de Operaciones asignado.
8	Técnico de Operaciones	Recibe diariamente por correo electrónico las solicitudes de reposición por daños. Los TELEGAS reportados por daños los registrará en la <i>Matriz de Seguimiento de Control de Solicitudes de Teléfonos de Puntos de Venta de GLP</i> (Anexo 1).
9	Técnico de Operaciones	Además, recibe semanalmente la documentación física de dichas solicitudes de reposición y las resguarda.
		FINALIZA PROCEDIMIENTO.

⁹ Este sustituirá al TELEGAS y será tomado del stock de la oficina de CENADE correspondiente.

[illegible]



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PUNTOS DE VENTA DE GLP

PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE PUNTOS DE VENTA DE GLP

CÓDIGO: MAP

VIGENTE A PARTIR DE: **14 DIC. 2017**

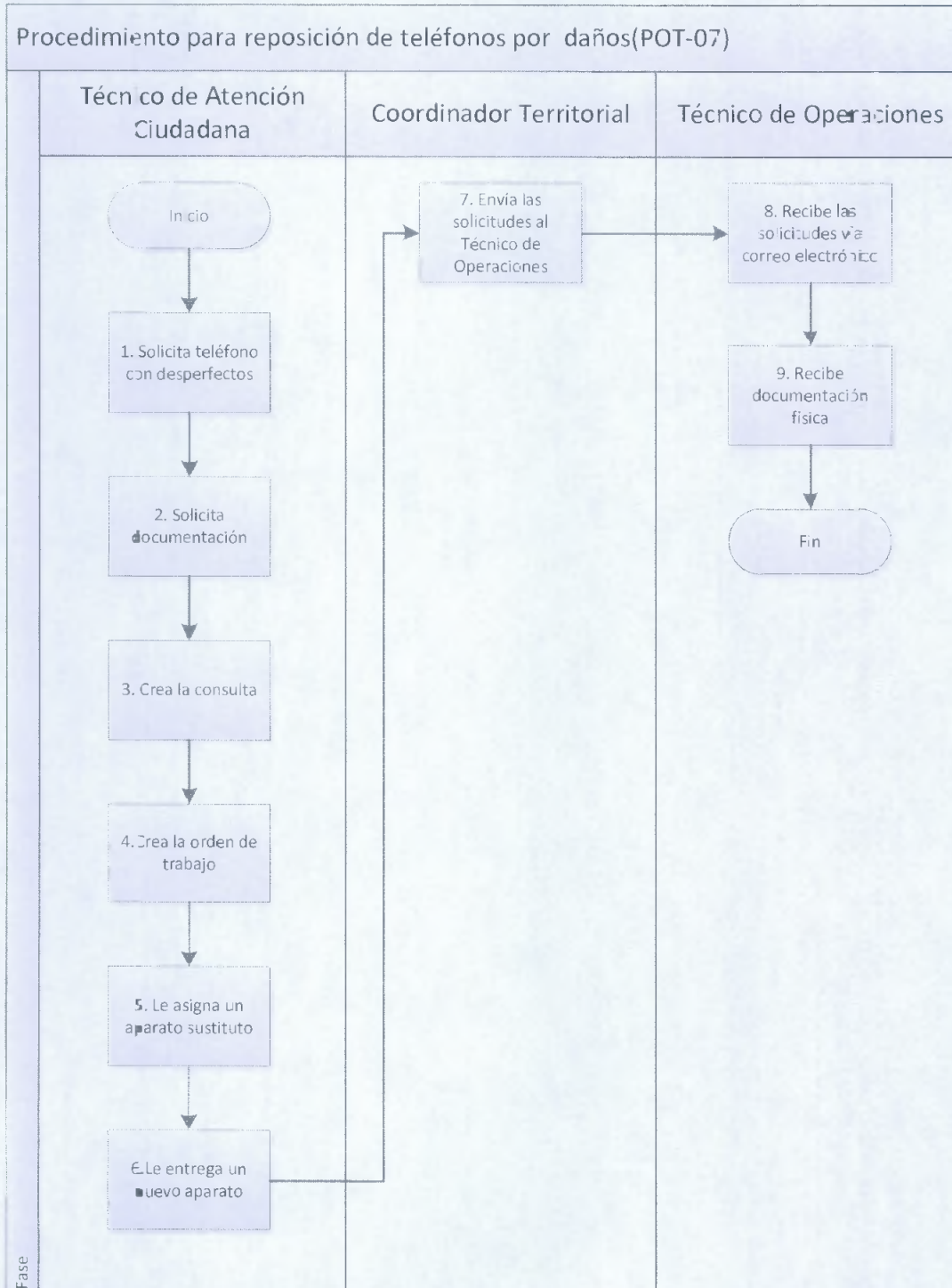
VERSIÓN:

PAGINA: Página 80 de 142

EL SALVADOR
UNAMOS PARA CRECER

Anexo 2

Flujograma para la reposición de teléfonos por daño



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PUNTOS DE VENTA DE GLP		
	PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE PUNTOS DE VENTA DE GLP		
	CÓDIGO: MAP	VIGENTE A PARTIR DE: 14 DIC. 2017	
	VERSIÓN: 2.0	PAGINA: Página 81 de 142	

7.9. REGISTROS

- Matriz de seguimiento de control de solicitudes de teléfonos de puntos de venta de GLP.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PUNTOS DE VENTA DE GLP		
	PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE PUNTOS DE VENTA DE GLP		
	CÓDIGO: MAP	VIGENTE A PARTIR DE: 14 DIC. 2017	
	VERSIÓN: 2.0	PAGINA: Página 82 de 142	

8. PROCEDIMIENTO PARA LA REPOSICIÓN DE TARJETA DORADA POR ROBO, HURTO, EXTRAVÍO O DETERIORO (POT-08)

8.1. OBJETIVO(S)

Determinar y explicar la secuencia de pasos a seguir cuando un propietario de punto de venta solicita la reposición de su Tarjeta Dorada, por cualquiera de los siguientes motivos: robo, hurto, extravío o deterioro.

8.2. ALCANCE

Aplica a todo el personal asignado a una Sede Territorial o Ventanilla de Atención Ciudadana y al Técnico de Operaciones.

8.3. REFERENCIAS NORMATIVAS

- Acuerdo Ejecutivo en el Ramo de Economía No. 1681 del día 08 de diciembre de 2016, publicado en el Diario Oficial No. 40, Tomo 413 de fecha 8 de diciembre de 2016.

8.4. RESPONSABLE

- El Gerente de Atención Ciudadana es el responsable de gestionar el entrenamiento, inducción, capacitación y todas las herramientas necesarias al personal de la Institución involucrado en la ejecución del presente procedimiento.
- Los técnicos de Atención Ciudadana son los responsables principales de la ejecución del presente procedimiento.
- El Técnico de Operaciones es el responsable de la activación y desactivación de TELEGAS y Tarjetas Doradas.

8.5. DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA

- **Persona Asociada:** Es una persona que está autorizada por el propietario de punto de venta para utilizar su tarjeta dorada y retirar el monto de las transacciones realizadas del BUZÓNGLP en las instituciones financieras autorizadas por MINEC.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PUNTOS DE VENTA DE GLP		
	PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE PUNTOS DE VENTA DE GLP		
	CÓDIGO: MAP	VIGENTE A PARTIR DE: 14 DIC. 2017	
	VERSIÓN: 2.0	PAGINA: Página 83 de 142	

- **Poder Notarial:** Documento público autorizado por un notario que permite a una persona designar a otra como su representante para que actúe en su nombre.
- **Tarjeta dorada:** Tarjeta plástica con un código de 9 dígitos, que permite al propietario de punto de venta o al/los asociado/s retirar en las diferentes instituciones financieras autorizadas el pago del monto acumulado en su buzón, correspondiente a las entregas de subsidio que ha realizado a través de su TELEGAS.
- **TELEGAS Titular:** Teléfono celular otorgado por MINEC, sin costo alguno, entregado al propietario de puntos de venta de GLP afiliado para la realización de transacciones de ventas de cilindros de GLP subsidiados a beneficiarios acreditados. Está habilitado para utilizar los aplicativos IVR y USSD sin costo alguno.

8.6. REQUISITOS

El propietario de punto de venta afiliado que haya sido víctima de robo, hurto, extravío o deterioro de su Tarjeta dorada debe visitar CENADE para solicitar la reposición.

Es indispensable presentar el DUI legible, vigente y fotocopia ampliada a 150%. Si es reposición por deterioro deberá presentar la Tarjeta, siempre y cuando el código de barras este borrado parcialmente o totalmente eliminado.

8.7. ACTIVIDADES O PASOS

El propietario del punto de venta o asociado, pueden solicitar la de reposición de tarjeta dorada.

Podrá retirar la nueva la nueva tarjeta dorada el propietario o persona autorizada, pero en este segundo caso deberá presentar un poder notarial o carta poder autenticada por Notario.

No.	Responsable	Actividad o Paso
1	Técnico de Atención Ciudadana	Una vez en CENADE, le solicita copia de DUI y la documentación requerida para al trámite según el <i>Menú de trámites y requisitos de puntos de venta de GLP</i> (Anexo 1, POT-01).

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PUNTOS DE VENTA DE GLP**

PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE PUNTOS DE VENTA DE GLP

CÓDIGO: MAP

VIGENTE A PARTIR DE:

14 DIC. 2017

VERSIÓN: 2.0

PAGINA: Página 84 de 142

EL SALVADOR
UNAMOS PARA CRECER

No.	Responsable	Actividad o Paso
2	Técnico de Atención Ciudadana	En caso que la tarjeta presente deterioro¹⁰, ingresa en el sistema GLPv2Web en la sección de atención al cliente una consulta de <i>Reposición de tarjeta dorada por deterioro</i>. En caso que el propietario de Punto de Venta haya sido víctima de robo, hurto o extravío, en la sección de atención al cliente una consulta de <i>Denuncia de robo, Hurto o Extravío de Tarjeta Dorada</i>.
3	Técnico de Atención Ciudadana	Crea la orden de trabajo respectiva en el sistema GLPv2Web y cierra la suborden de trabajo <i>Recepción de documentación correspondiente-CENADE</i>. Para el caso de robo, hurto o extravío desactiva la Tarjeta Dorada en el sistema GLPv2Web y cierra la respectiva suborden de trabajo.
4	Técnico de Atención Ciudadana	Solicita a Coordinador Territorial la asignación de una nueva tarjeta.
5	Técnico de Atención Ciudadana	Asigna la nueva tarjeta, en la misma suborden genera el Formato de Solicitud y entrega de teléfono/ tarjeta de punto de venta y cierra la suborden de trabajo <i>Asignación de la nueva tarjeta</i> .
6	Coordinador Territorial	Solicita vía correo electrónico la activación de la nueva tarjeta al Técnico de Operaciones.
7	Técnico de operaciones	Activa la nueva tarjeta dorada y cierra la suborden de trabajo <i>activación de la nueva tarjeta</i> .
8	Técnico de Atención Ciudadana	En la suborden de trabajo <i>Entrega de tarjeta</i> para el caso de la orden de denuncia de robo, hurto o extravío y <i>Entrega de nueva tarjeta al tendero</i> para la orden de reposición de tarjeta por deterioro, imprime el Formato de Solicitud y entrega de teléfono/ tarjeta de punto de venta y cierra las suborden respectiva.

¹⁰ Si el código de barras de la tarjeta dorada es legible se deja a disposición del propietario, cuando se presente a CENADE a retirar la reposición deberá devolver la tarjeta dorada deteriorada.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PUNTOS DE VENTA DE GLP		
	PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE PUNTOS DE VENTA DE GLP		
	CÓDIGO: MAP	VIGENTE A PARTIR DE: 14 DIC. 2017	
	VERSIÓN: 2.0	PAGINA: Página 85 de 142	

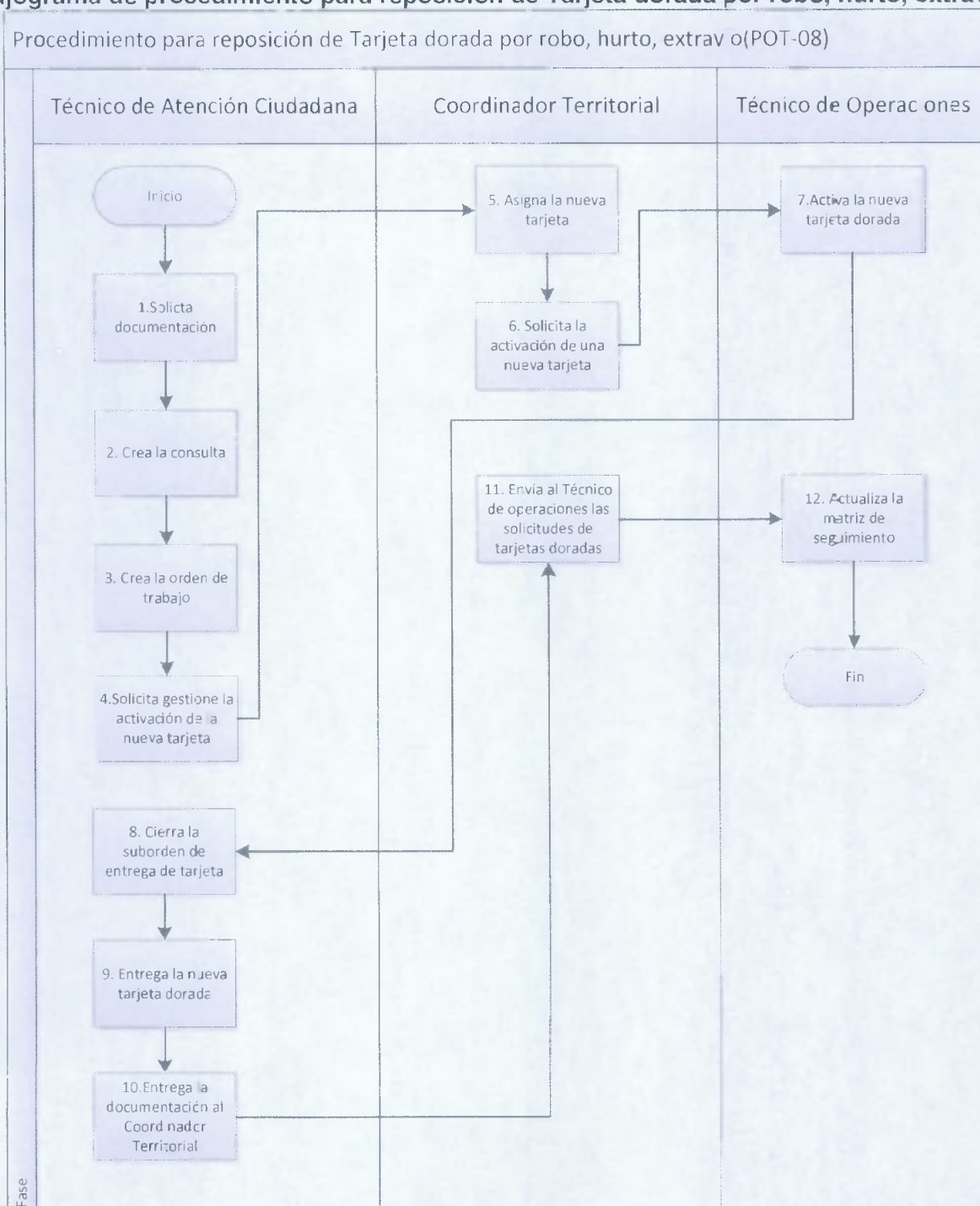
No.	Responsable	Actividad o Paso
9	Técnico de Atención Ciudadana	Entrega la nueva tarjeta dorada al propietario del punto de venta y solicita firma de conformidad en el Formato de Solicitud y entrega de teléfono/ tarjeta de punto de venta.
10	Técnico de Atención Ciudadana	Entrega la documentación al Coordinador Territorial, quien verificará que todos los datos concuerden. Al mismo tiempo revisará que se haya creado la orden respectiva y cerrado los subórdenes que corresponden al proceso.
11	Coordinador Territorial	Envía al final de la jornada laboral, las solicitudes de tarjetas vía correo electrónico al Técnico de Operaciones. Y semanalmente con memorando las actas de Tarjetas doradas que fueran reportadas anteriormente.
12	Técnico de Operaciones	Recibirá diariamente las solicitudes de reposición de tarjetas, las cuales consolidará y registrará en la <i>Matriz de Seguimiento de Control de Solicitudes de Tarjetas Doradas de Puntos de Venta de GLP</i> (Anexo 1).
		FINALIZA PROCEDIMIENTO.

8.8. ANEXOS

[illegible]

Anexo 4

Flujograma de procedimiento para reposición de Tarjeta dorada por robo, hurto, extravío



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PUNTOS DE VENTA DE GLP		
	PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE PUNTOS DE VENTA DE GLP		
	CÓDIGO: MAP	VIGENTE A PARTIR DE: 14 DIC. 2017	
	VERSIÓN: 2.0	PAGINA: Página 88 de 142	

8.9. REGISTROS

- Matriz de seguimiento de control de solicitudes de tarjetas doradas de puntos de venta de GLP.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PUNTOS DE VENTA DE GLP		
	PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE PUNTOS DE VENTA DE GLP		
	CÓDIGO: MAP	VIGENTE A PARTIR DE: 14 DIC. 2017	
	VERSIÓN: 2.0	PAGINA: Página 89 de 142	

9. PROCEDIMIENTO PARA LA RENUNCIA DE PUNTO DE VENTA (POT-09)

9.1. OBJETIVO(S)

Determinar y explicar la secuencia de pasos a seguir cuando un propietario de punto de venta solicita la renuncia a su punto de venta.

9.2. ALCANCE

- Aplica al personal de las Sedes Territoriales y Ventanillas de Atención Ciudadana.
- Aplica al Técnico de Operaciones encargado de los Puntos de Venta.

9.3. REFERENCIAS NORMATIVAS

- Acuerdo Ejecutivo en el Ramo de Economía No. 1681 del día 08 de diciembre de 2016, publicado en el Diario Oficial No. 40, Tomo 413 de fecha 8 de diciembre de 2016.

9.4. RESPONSABLE

- El Coordinador Territorial es el encargado de revisar y controlar la información de las solicitudes hechas por los propietarios de puntos de venta.
- El Técnico de Atención Ciudadana o persona designada es el responsable de ingresar la información del solicitante en el sistema GLPv2WEB.

9.5. DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA

- **BUZÓNGLP** Buzón virtual utilizado para detallar el monto del dinero perteneciente al cliente correspondiente al subsidio asignado por MINEC (Buzón de Beneficiario) o producto de las transacciones realizadas al entregar subsidios (Buzón Punto de Venta).

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PUNTOS DE VENTA DE GLP		
	PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE PUNTOS DE VENTA DE GLP		
	CÓDIGO: MAP	VIGENTE A PARTIR DE: 14 DIC. 2017	
	VERSIÓN: 2.0	PAGINA: Página 90 de 142	

9.6. REQUISITOS

- Para dar inicio a este procedimiento es necesario que el propietario de punto de venta no tenga ninguna denuncia formalizada en el sistema GLPv2WEB; además no debe tener saldos pendientes en el Buzón.
- El propietario de punto de venta debe presentar copia ampliada a 150% de DUI vigente y legible.

9.7. ACTIVIDADES O PASOS

El propietario de Punto de Venta que desee renunciar a ser afiliado del mecanismo de pago del subsidio del GLP deberá presentarse a una Sede Territorial o Ventanilla de Atención Ciudadana a realizar la solicitud de renuncia.

No.	Responsable	Actividad o Paso
1	Técnico de Atención Ciudadana	Verifica en el sistema GLPv2Web si el BIZÓNGLP tiene fondos acumulados, si posee fondos, no se procede con la solicitud de renuncia hasta que el propietario retire sus fondos.
2	Técnico de Atención Ciudadana	Verifica que el propietario del Punto de Venta no posea ninguna denuncia formal en su contra por la sustracción del subsidio al GLP. Si posee una denuncia, le informa que primero debe conciliar con el denunciante, este procedimiento dará inicio hasta que ocurra la conciliación.
3	Técnico de Atención Ciudadana	Le solicita su copia de DUI y completa la SR-04 Solicitud de renuncia de punto de venta de GLP(Anexo 1).
4	Técnico de Atención Ciudadana	Ingresa en el sistema GLPv2Web en la sección de atención al cliente una consulta de <i>Solicitud de Renuncia de Punto de Venta Afiliado</i> con los datos del solicitante;
5	Técnico de Atención Ciudadana	Genera la orden de trabajo <i>Des-inscripción de punto de venta</i> y finaliza las subórdenes correspondientes.
6	Técnico de Atención Ciudadana	Entrega la documentación al Coordinador Territorial.
7	Coordinador Territorial	Verifica que todos los datos concuerden; al mismo tiempo, revisa que se haya creado la orden respectiva, cerrando las subórdenes correspondientes.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PUNTOS DE VENTA DE GLP		
	PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE PUNTOS DE VENTA DE GLP		
	CÓDIGO: MAP	VIGENTE A PARTIR DE:	
	VERSIÓN: 2.0	PAGINA: Página 91 de 142	

14 DIC. 2017

No.	Responsable	Actividad o Paso
8	Coordinador Territorial	Solicita vía correo electrónico al Técnico de Operaciones asignado, la desactivación del TELEGAS, Tarjeta Dorada y BUZONGLP del propietario del punto de venta afiliado en el sistema GLPv2Web.
9	Técnico de Operaciones	Desactiva al propietario y le notifica vía correo electrónico al Coordinador Territorial.
10	Coordinador Territorial	Los días de reunión, entrega con memorando la documentación respectiva de la <i>Solicitud de Renuncia de Punto de Venta Afiliado</i> al Técnico de Operaciones quien la ordenará y resguardará.
		FINALIZA PROCEDIMIENTO.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PUNTOS DE VENTA DE GLP		
	PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE PUNTOS DE VENTA DE GLP		
	CÓDIGO: MAP	VIGENTE A PARTIR DE: 14 DIC. 2017	
	VERSIÓN: 2.0	PAGINA: Página 92 de 142	

9.8. ANEXOS

Anexo 1

SR – 04. SOLICITUD DE RENUNCIA DE PUNTO DE VENTA DE GLP AFILIADO.

Yo, _____, mayor de edad,
 _____ (profesión u oficio), del domicilio de _____,
 departamento de _____, con Documento Único de Identidad número
 _____; Número de Identificación Tributaria _____; por
 medio del presente documento **RENUNCIO** por el motivo de

 _____.

Manifiesto estar conforme con la presente **RENUNCIA**, por estar redactada a mi entera
 satisfacción, y para constancia firmo.-

_____, a los _____ días del mes de _____ del año dos mil _____

F: _____

(FIRMA O HUELLA)

Procedimiento para la renuncia de un punto de venta (POT-09)			
	Técnico de Atención Ciudadana	Coordinador Territorial	Técnico de Operaciones
Fase	Inicio		
	1. Verifica que el BUZÓNGLP no tenga fondos acumulados		
	2. Verifica si posee denuncias el propietario del punto de venta		
	3. Solicita documentación		
	4. Crea la consulta		
	5. Crea la orden de trabajo		
	6. Entrega la documentación a Coordinador Territorial		
		7. Verifica que se haya creado la orden de trabajo	
		8. Solicita al Técnico de operaciones desactivación del TELEGAS y la Tarjeta Dorada	
			9. Desactiva al propietario del punto de venta
		10. Entrega la documentación a Técnico de Operaciones	
		Fin	

- Solicitud de renuncia de punto de venta de GLP afiliado.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PUNTOS DE VENTA DE GLP		
	PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE PUNTOS DE VENTA DE GLP		
	CÓDIGO: MAP	VIGENTE A PARTIR DE: 14 DIC. 2017	
	VERSIÓN: 2.0	PAGINA: Página 94 de 142	

10.PROCEDIMIENTO PARA CAMBIO DE DOMICILIO DE PUNTO DE VENTA (POT-10)

10.1. OBJETIVO(S)

Determinar y explicar la secuencia de pasos a seguir cuando un propietario de punto de venta solicita el cambio de domicilio de su establecimiento.

10.2 ALCANCE

- Aplica al personal de las Sedes Territoriales y Ventanillas de Atención Ciudadana.
- Aplica al Técnico de Operaciones encargado de los Puntos de Venta.

10.3. REFERENCIAS NORMATIVAS

- Acuerdo Ejecutivo en el Ramo de Economía No. 1681 del día 08 de diciembre de 2016, publicado en el Diario Oficial No. 40, Tomo 413 de fecha 8 de diciembre de 2016.

10.4. RESPONSABLE

- El Coordinador Territorial es el principal encargado de revisar y controlar la información de las solicitudes hechas por los propietarios de puntos de venta.
- El Técnico de Atención Ciudadana es el responsable de ingresar la información del solicitante en el sistema GLPv2WEB.
- El Técnico de Operaciones es el responsable de recibir las solicitudes clasificadas y resguardarlas.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PUNTOS DE VENTA DE GLP		
	PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE PUNTOS DE VENTA DE GLP		
	CÓDIGO: MAP	VIGENTE A PARTIR DE: 14 DIC. 2017	
	VERSIÓN: 2.0	PAGINA: Página 95 de 142	

10.5. DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA

- **PVID:** Número de identificación del Punto de venta asignado en el sistema GLPv2Web.

10.6. REQUISITOS

Los propietarios de puntos de venta deben presentar fotocopia de DUI, legible y vigente ampliada a 150%, y fotocopia del recibo de energía eléctrica del mes en curso o anterior del nuevo domicilio del punto de venta.

10.7 ACTIVIDADES O PASOS

El propietario del Punto de Venta que cambie de domicilio su establecimiento deberá presentarse a CENADE.

No.	Responsable	Actividad o Paso
1	Técnico de Atención Ciudadana	Le solicita al propietario los documentos según <i>Menú de Trámites y Requisitos de Punto de Venta</i> (Anexo 1, POT-01). Y completa el formulario <i>SCD-05 Solicitud de Cambio de Domicilio del Punto de Venta afiliado</i> (Anexo1) con la información del propietario y solicita firma de conformidad.
2	Técnico de Atención Ciudadana	Ingresa en el sistema GLPv2Web en la sección de atención al cliente, genera la consulta de Solicitud de Cambio de Domicilio del Punto de Venta con los datos del solicitante.
3	Técnico de Atención Ciudadana	Crea la orden de trabajo Modificación de dirección de punto de venta y cierra la suborden de <i>Recepción de documentación correspondiente-CENADE</i> .
4	Técnico de Atención Ciudadana	Asigna el nuevo domicilio y realiza los cambios respectivos en el mapa del sistema. y finaliza la suborden de trabajo <i>Registro de datos en sistema – CENADE</i> .
5	Técnico de Atención Ciudadana	Solicita al Coordinador Territorial desactive el domicilio anterior y active la nueva dirección.

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PUNTOS DE VENTA DE GLP**

PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE PUNTOS DE VENTA DE GLP

CÓDIGO: MAP

VIGENTE A PARTIR DE:

14 DIC. 2017

VERSIÓN: 2.0

PAGINA: Página 96 de 142

EL SALVADOR
JUNAMOS PARA CRECER

No.	Responsable	Actividad o Paso
6	Coordinador Territorial	Antes de activar la nueva dirección debe corroborar la nueva dirección del punto de venta por lo que solicita a Supervisor Territorial programe visita a campo.
7	Supervisor Territorial	Programa la visita a la nueva dirección del establecimiento e informa a Gestor que debe realizar la visita.
8	Gestor de Beneficiarios y Puntos de Venta	Realiza la visita a campo para verificar que se movió el establecimiento a la nueva dirección y elabora un memorándum que constate dicha información, y se lo entrega al Supervisor Territorial al regresar a la oficina.
9	Supervisor Territorial	Entrega memorándum a Coordinador Territorial.
10	Coordinador Territorial	En el sistema GLPv2web, desactiva el domicilio anterior del punto de venta y asocia los TELEGAS al nuevo PVID correspondiente en el sistema, y finaliza la orden de trabajo <i>Verificación, validación y corrección de datos – CENADE</i>
11	Coordinador Territorial	Activa la nueva dirección y cierra la suborden de trabajo <i>Desactivación de dirección anterior, activación de nueva dirección – CENADE</i>
12	Técnico de Atención Ciudadana	Entrega el expediente a Coordinador Territorial.
13	Coordinador Territorial	Envía semanalmente con memorando las solicitudes de cambio de domicilio a Técnico de Operaciones asignado quien las ordena y resguarda.
		FINALIZA PROCEDIMIENTO.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PUNTOS DE VENTA DE GLP		
	PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE PUNTOS DE VENTA DE GLP		
	CÓDIGO: MAP	VIGENTE A PARTIR DE: 14 DIC. 2017	
	VERSIÓN: 2.0	PAGINA: Página 97 de 142	

10.8. ANEXOS

Anexo 1:

SCD – 05. SOLICITUD DE CAMBIO DE DOMICILIO DEL PUNTO DE VENTA AFILIADO.

Yo, _____, de _____ años de edad, con Documento Único de Identidad Número _____ y Número de Identificación Tributaria _____, por medio del presente documento, **MANIFIESTO:**

Que poseo un Establecimiento dedicado a la venta de cilindros de gas, el cual es parte de los afiliados para vender gas subsidiado, mismo que fue registrado en la dirección _____ y para lo

que fueron entregados por parte del Ministerio de Economía una tarjeta genérica para el cobro de las ventas de cilindros subsidiados más su respectiva comisión, así como un teléfono celular con número: _____, por lo que con el debido respeto **SOLICITO:**

Se pueda Autorizar el CAMBIO DE DOMICILIO del punto de venta a la dirección que se detalla a continuación: _____

Manifiesto estar conforme con lo expresado en la presente SOLICITUD DE CAMBIO DE DOMICILIO DEL PUNTO DE VENTA AFILIADO, por estar redactada a mi entera satisfacción. y para constancia firmo.-

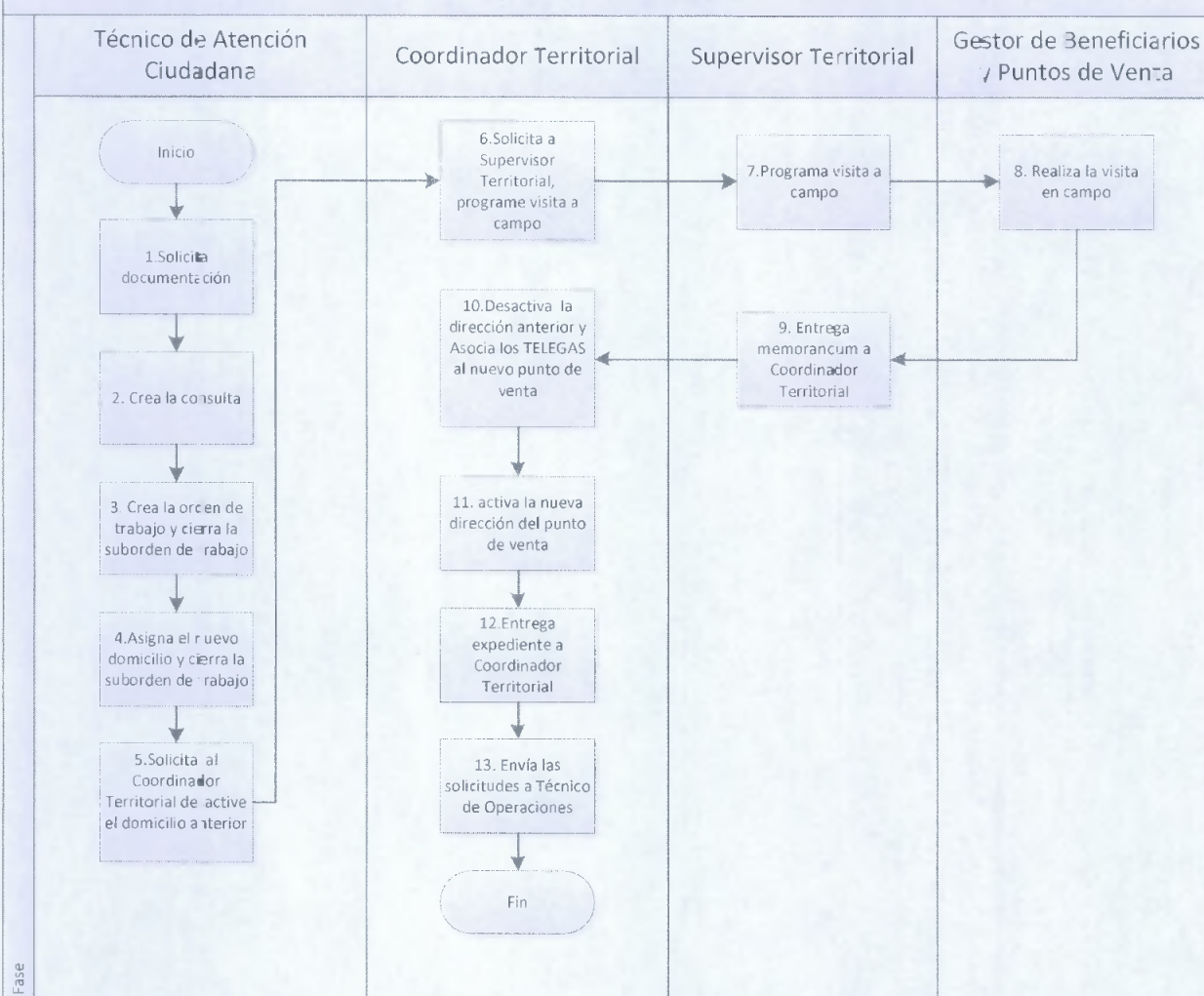
_____, a los _____ días del mes de _____ del año dos mil _____

F: _____
(Firma o huella)

Anexo 2:

Flujograma de procedimiento para cambio de domicilio de punto de venta

Procedimiento para cambio de domicilio de punto de venta (POT-10)



10.9. REGISTROS

- Solicitud de cambio de domicilio del punto de venta afiliado.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PUNTOS DE VENTA DE GLP		
	PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE PUNTOS DE VENTA DE GLP		
	CÓDIGO: MAP	VIGENTE A PARTIR DE: 14 DIC. 2017	
	VERSIÓN: 2.0	PAGINA: Página 99 de 142	

11. PROCEDIMIENTO PARA LA ADHESIÓN DE PERSONA ASOCIADA Y/O TELÉFONO (POT-11)

11.1. OBJETIVO(S)

Determinar y explicar la secuencia de pasos a seguir cuando un propietario de punto de venta solicita a CENADE la adhesión de personas asociadas y/o teléfonos asociados al punto de venta.

11.2. ALCANCE

- Aplica al personal de las Sedes Territoriales y Ventanillas de Atención Ciudadana.
- Aplica al Técnico de Operaciones encargado de los Puntos de Venta.

11.3. REFERENCIAS NORMATIVAS

- Acuerdo Ejecutivo en el Ramo de Economía No. 1681 del día 08 de diciembre de 2016, publicado en el Diario Oficial No. 40, Tomo 413 de fecha 8 de diciembre de 2016.

11.4. RESPONSABLE

- El Coordinador Territorial es el encargado de revisar y controlar la información de las solicitudes hechas por los propietarios de puntos de venta.
- El Técnico de Atención Ciudadana es el responsable de ingresar la información del solicitante en el sistema GLPv2WEB.
- El Técnico de Operaciones es el responsable de la activación/desactivación en el sistema GLPv2Web, de las solicitudes realizadas en éste procedimiento

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PUNTOS DE VENTA DE GLP		
	PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE PUNTOS DE VENTA DE GLP		
	CÓDIGO: MAP	VIGENTE A PARTIR DE: 14 DIC. 2017	
	VERSIÓN: 2.0	PAGINA: Página 100 de 142	

11.5. DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA

- **Persona Asociada:** Es una persona que está autorizada por el propietario de punto de venta para utilizar su tarjeta dorada y retirar el monto de las transacciones realizadas del BUZÓNGLP en las instituciones financieras autorizadas por MINEC.
- **TELEGAS Asociado:** Teléfono personal de cualquier compañía perteneciente al propietario del punto de venta, el cual registra en el CENADE para realizar transacciones a través del método IVR únicamente, teniendo que pagar la tarifa normal de la compañía de telefonía por la llamada.

11.6. REQUISITOS

El propietario de punto de venta debe solicitar la adhesión de una persona como asociado y/o un número de teléfono particular al punto de venta.

11.7. ACTIVIDADES O PASOS

El propietario del punto de venta se presenta a una sede territorial o ventanilla de atención ciudadana, a solicitar la adhesión de una persona como asociado y/o un número de teléfono particular al punto de venta.

No.	Responsable	Actividad o Paso
1	Técnico de Atención Ciudadana	Solicita la documentación requerida para el trámite, según el Menú de trámites y requisitos de puntos de venta de GLP (Anexo –POT01). Para asociar a una persona: Completa el formulario SA-06 <i>Solicitud de Adhesión de Asociado de Punto de Venta Afiliado</i> (Anexo 1) Para asociar teléfonos: Completa el formulario SA-07. <i>Solicitud de Adhesión de Teléfono de Punto de Venta Afiliado</i> (Anexo 2). Y solicita la firma de conformidad del propietario del punto de venta.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PUNTOS DE VENTA DE GLP

PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE PUNTOS DE VENTA DE GLP

CÓDIGO: MAP

VIGENTE A PARTIR DE:

14 DIC. 2017

VERSIÓN: 2.0

PAGINA: Página 101 de 142

EL SALVADOR
UNAMOS PARA CRECER

No.	Responsable	Actividad o Paso
2	Técnico de Atención Ciudadana	Ingresar al sistema GLPv2Web en la sección de atención al cliente crea la consulta y la orden trabajo Para asociar a una persona: <i>Registro de Persona Asociada.</i> Para asociar teléfonos: <i>Registro de Teléfono Asociado.</i>
3	Técnico de Atención Ciudadana	Cierra la suborden de trabajo <i>Recepción de documentación correspondiente – CENADE.</i>
4	Técnico de Atención Ciudadana	Para asociar a una persona: En la orden de trabajo ingresa los datos del asociado en la categoría Persona Asociada que está en la opción Punto de Venta y cierra el suborden de trabajo <i>Registro de datos en el sistema-CENADE.</i> Para asociar teléfonos: En la orden de trabajo ingresa los datos del asociado en la categoría Teléfonos Asociado que está en la opción Punto de Venta y cierra la suborden de trabajo <i>Registro teléfono asociado – CENADE</i>
5	Técnico de Atención Ciudadana	Entrega la documentación al Coordinador Territorial.
6	Coordinador Territorial	Verifica que todos los datos concuerden; al mismo tiempo, revisa que se haya creado la orden respectiva y cerrado las subórdenes de trabajo correspondientes.
7	Coordinador Territorial	Al final del día, solicita vía correo electrónico la activación de la persona asociada al Técnico de Operaciones, y solicita vía correo electrónico al Encargado del Call Center, que contacte al propietario del punto de venta para informar el asocio.
8	Técnico de Operaciones	Para asociar a una persona: En el sistema GLPv2Web activa a la persona asociada y cierra la suborden de trabajo <i>Activación de persona asociada – CENADE.</i> Para asociar teléfonos: En el sistema GLPv2Web activa a la persona asociada y cierra la suborden de trabajo <i>Activación de teléfono asociado – CENADE.</i>

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PUNTOS DE VENTA DE GLP**

PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE PUNTOS DE VENTA DE GLP

CÓDIGO: MAP

VIGENTE A PARTIR DE:

14 DIC. 2017

VERSIÓN: 2.0

PAGINA: Página 102 de 142

EL SALVADOR
UNAMOS PARA CRECER

No.	Responsable	Actividad o Paso
9	Coordinador Territorial	Envía semanalmente con memorando las solicitudes de adhesión de asociado al Técnico de Verificación y Captura de Datos.
10	Técnico de Verificación y Captura de Datos	Revisa que la solicitud y los documentos correspondan al propietario.
11	Técnico de Verificación y Captura de Datos	Una vez al mes envía las solicitudes al archivo periférico.
12	Encargado del Archivo Periférico	Recibe las solicitudes y las asigna al Técnico de Archivo para su ordenamiento.
13	Técnico de Archivo	Anexa las solicitud en el expediente del propietario del punto de venta.
		FINALIZA PROCEDIMIENTO.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PUNTOS DE VENTA DE GLP		
	PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE PUNTOS DE VENTA DE GLP		
	CÓDIGO: MAP	VIGENTE A PARTIR DE: 14 DIC. 2017	
	VERSIÓN: 2.0	PAGINA: Página 103 de 142	

11.8. ANEXOS

Anexo 1:

SA-06. SOLICITUD DE ADHESIÓN DE ASOCIADO DE PUNTO DE VENTA AFILIADO.

Yo, _____, de _____ años de edad,
 _____ (profesión u oficio), del domicilio de
 _____, departamento de _____, con
 Documento Único de Identidad número _____; Número de Identificación
 Tributaria _____, por medio del presente documento, **SOLICITO:** Se autorice
 como Asociado para el cobro de las transacciones obtenidas como resultado de las ventas de
 cilindros de gas subsidiado y para realizar todo trámite de solicitud de TELEGAS adicional,
 cuando se necesite, a: _____, de
 _____ años de edad, con Documento Único de Identidad número _____.

Manifiesto estar conforme con la presente SOLICITUD, por estar redactada a mi entera
 satisfacción, y para constancia firmo.-

_____, a los _____ días del mes de _____ del año dos mil _____

F: _____

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PUNTOS DE VENTA DE GLP		
	PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE PUNTOS DE VENTA DE GLP		
	CÓDIGO: MAP	VIGENTE A PARTIR DE: 14 DIC. 2017	
	VERSIÓN: 2.0	PAGINA: Página 104 de 142	

Anexo 2:

SA – 07. SOLICITUD DE ADHESIÓN DE TELÉFONO PARA PUNTO DE VENTA AFILIADO.

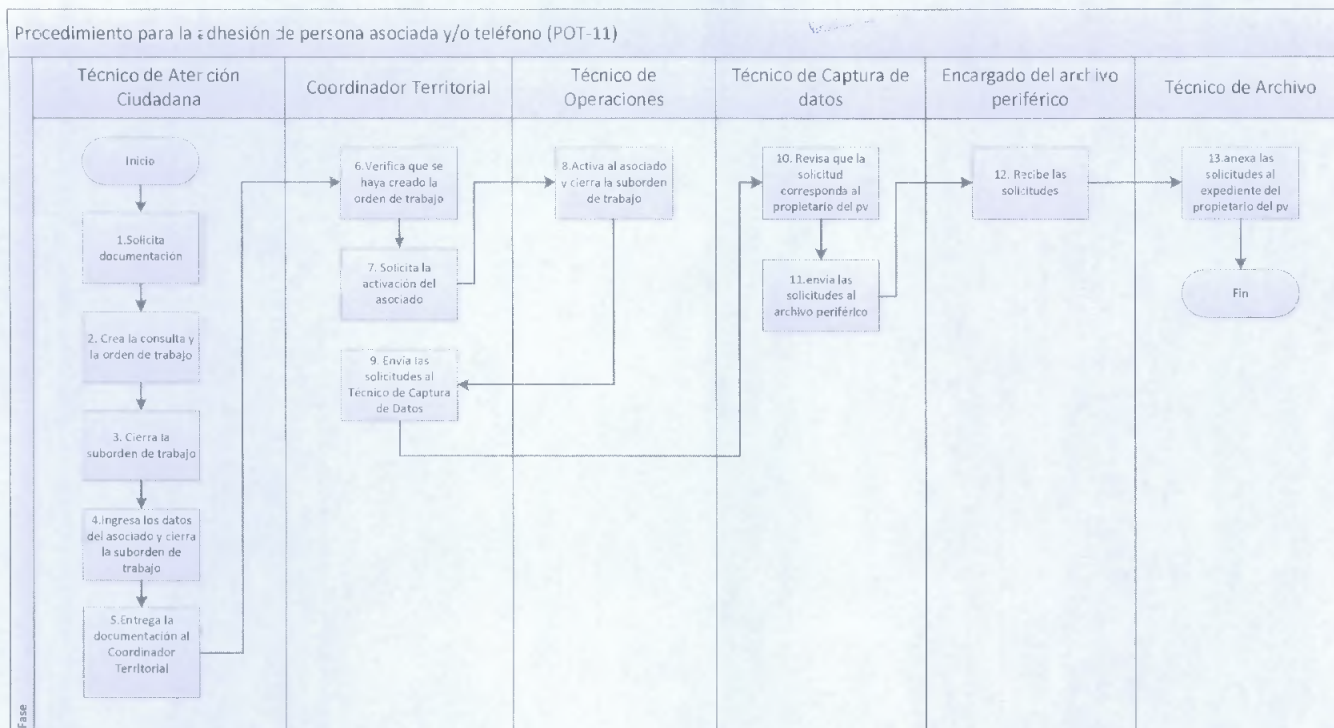
Yo, _____, de _____ años de edad,
 _____ (profesión u oficio), del domicilio de
 _____, departamento de _____, con
 Documento Único de Identidad número _____; Número de Identificación
 Tributaria _____, por medio del presente documento, **SOLICITO:** Se autorice
 el/los número/s telefónico/s _____, para realizar transacciones de
 venta de cilindros de gas subsidiado.

Manifiesto estar conforme con la presente SOLICITUD, por estar redactada a mi entera
 satisfacción, y para constancia firmo.-

_____, a los _____ días del mes de _____ de año dos mil _____

F: _____

Anexo 3:



11.9. REGISTROS

- Solicitud de adhesión de asociado de punto de venta afiliado.
- Solicitud de adhesión de teléfono para punto de venta afiliado.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PUNTOS DE VENTA DE GLP		
	PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE PUNTOS DE VENTA DE GLP		
	CÓDIGO: MAP	VIGENTE A PARTIR DE: 14 DIC. 2017	
	VERSIÓN: 2.0	PAGINA: Página 106 de 142	

12. PROCEDIMIENTO PARA LA DESACTIVACIÓN DE PERSONAS ASOCIADA A UN PUNTO DE VENTA (POT-12)

12.1. OBJETIVO(S)

Determinar y explicar la secuencia de pasos a seguir cuando un propietario de punto de venta solicita a CENADE desactivar a alguna persona asociada al punto de venta.

12.2. ALCANCE

- Aplica al personal de las Sedes Territoriales y Ventanillas de Atención Ciudadana.
- Aplica al Técnico de Operaciones encargado de los Puntos de Venta.

12.3. REFERENCIAS NORMATIVAS

- Acuerdo Ejecutivo en el Ramo de Economía No. 1681 del día 08 de diciembre de 2016, publicado en el Diario Oficial No. 40, Tomo 413 de fecha 8 de diciembre de 2016.

12.4. RESPONSABLE

- El Coordinador Territorial es el encargado de revisar y controlar la información de las solicitudes hechas por los propietarios de puntos de venta.
- El Técnico de Atención Ciudadana es el responsable de ingresar la información del solicitante en el sistema GLPv2WEB.
- El Técnico de Verificación y Captura de Datos es el responsable de recibir las solicitudes clasificadas y realizar controles de calidad.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PUNTOS DE VENTA DE GLP		
	PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE PUNTOS DE VENTA DE GLP		
	CÓDIGO: MAP	VIGENTE A PARTIR DE: 14 DIC. 2017	
	VERSIÓN: 2.0	PAGINA: Página 107 de 142	

12.5. DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA

No Aplica

12.6. REQUISITOS

El propietario de Punto de Venta debe presentarse a CENADE, a solicitar la desactivación de una persona y/o un número de teléfono particular asociado al punto de venta.

12.7. ACTIVIDADES O PASOS

No.	Responsable	Actividad o Paso
1	Técnico de Atención Ciudadana	Solicita a propietario de punto de venta fotocopia a 150% de su DUI vigente y legible. Completa el formulario <i>SB-08 Solicitud de Baja de Asociado</i> (Anexo 1) en la cual deberá escribir exclusivamente el número del TELEGAS titular. Y solicita la firma de conformidad del propietario del punto de venta.
2	Técnico de Atención Ciudadana	Ingresa al sistema GLPv2Web en la sección de atención al cliente crea una consulta de <i>Bloqueo de Persona Asociada</i> y genera la orden de trabajo.
3	Técnico de Atención Ciudadana	Finaliza la suborden <i>Recepción de documentación correspondiente – CENADE</i> .
4	Técnico de Atención Ciudadana	Entrega la documentación al Coordinador Territorial.
5	Coordinador Territorial	Verifica que todos los datos concuerden; al mismo tiempo, revisa que se haya creado la orden respectiva y cerrado las subórdenes de trabajo correspondientes.
6	Coordinador Territorial	En el sistema GLPv2Web desactiva la persona asociada y cierra la suborden de trabajo <i>Desactivación de asociado – CENADE</i> .
7	Coordinador Territorial	Envía semanalmente con memorando las solicitudes de baja de asociado al Técnico de Verificación y Captura de Datos.
8	Técnico de Verificación y Captura de Datos	Revisa que la solicitud y los documentos correspondan al propietario.

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PUNTOS DE VENTA DE GLP**

PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE PUNTOS DE VENTA DE GLP

CÓDIGO: MAP

VIGENTE A PARTIR DE:

14 DIC. 2017

VERSIÓN: 2.0

PAGINA: Página 108 de 142

EL SALVADOR

UNAMOS PARA CRECER

No.	Responsable	Actividad o Paso
9	Técnico de Verificación y Captura de Datos	Una vez al mes envía las solicitudes al archivo periférico.
10	Encargado del Archivo Periférico	Recibe las solicitudes y las asigna al Técnico de Archivo para su ordenamiento.
11	Técnico de Archivo	Anexa las solicitud en el expediente del propietario del punto de venta.
		FINALIZA PROCEDIMIENTO.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PUNTOS DE VENTA DE GLP		
	PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE PUNTOS DE VENTA DE GLP		
	CÓDIGO: MAP	VIGENTE A PARTIR DE: 14 DIC. 2017	
	VERSIÓN: 2.0	PAGINA: Página 109 de 142	

12.8. ANEXOS

Anexo 1:

SB - 08. SOLICITUD DE BAJA DE ASOCIADO.

Yo, _____, de _____ años de edad, sexo _____, con Documento Único de Identidad Número _____, Número de Identificación Tributaria _____, residente en _____, por medio del presente

documento, **MANIFIESTO:**

Que poseo un Establecimiento dedicado a la venta de cilindros de gas, el cual es parte de los afiliados para vender gas subsidiado, por lo que con el debido respeto **SOLICITO:**

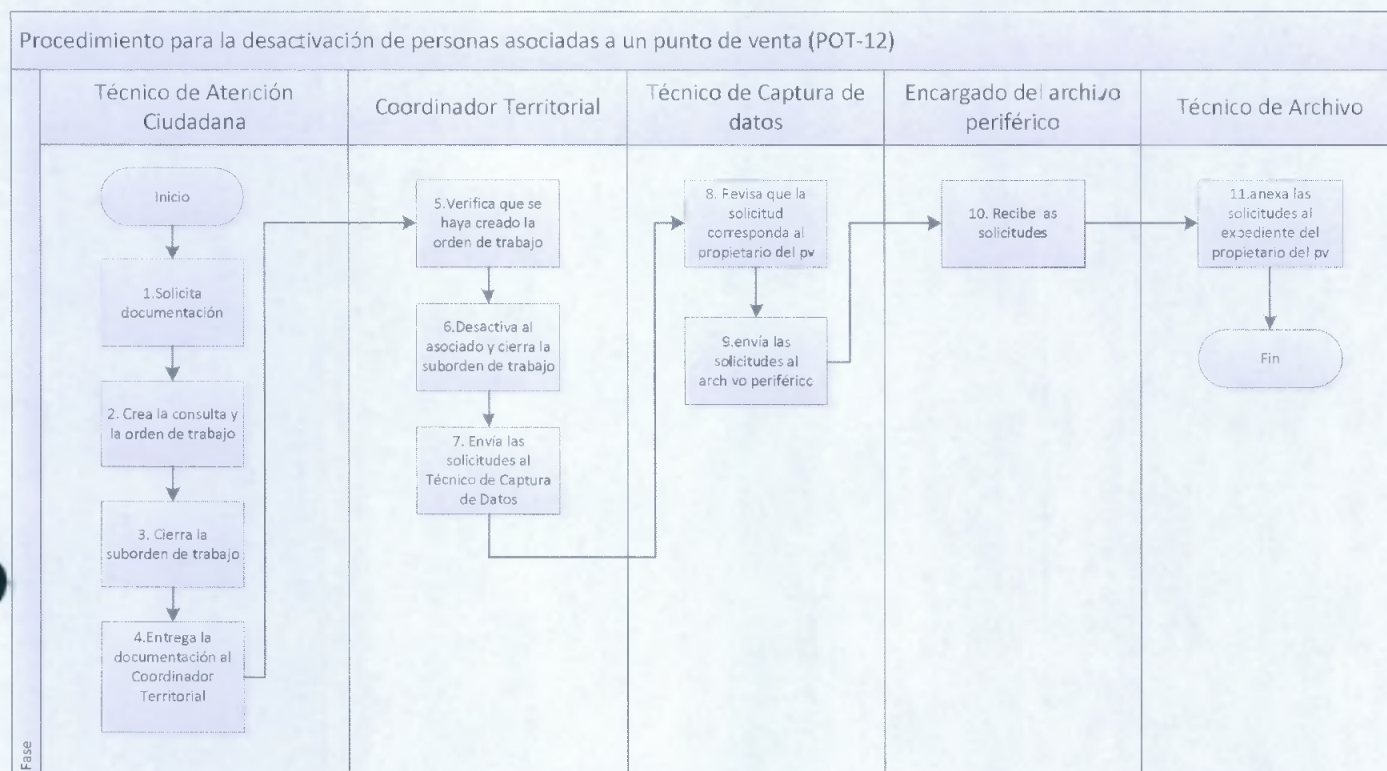
Se dé de baja como Asociado (a) del punto de venta afiliado a: _____, de _____ años de edad, sexo _____, y con Documento Único de Identidad Número _____, manifiesto estar conforme con lo expresado en la presente SOLICITUD DE BAJA DE ASOCIADO, por estar redactada a mi entera satisfacción, y para constancia firmo.-

_____, a los _____ días del mes de _____ del año dos mil _____

F: _____
(Firma o huella)

Anexo 2:

Flujograma de Procedimiento para la desactivación de personas asociadas a un punto de venta



12.9. REGISTROS

- Solicitud de baja de asociado.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PUNTOS DE VENTA DE GLP		
	PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE PUNTOS DE VENTA DE GLP		
	CÓDIGO: MAP	VIGENTE A PARTIR DE: 14 DIC. 2017	
	VERSIÓN: 2.0	PAGINA: Página 111 de 142	

13.PROCEDIMIENTO PARA CAMBIO DE PROPIETARIO DE PUNTO DE VENTA (POT-13)

13.1. OBJETIVO(S)

Determinar y explicar la secuencia de pasos a seguir cuando un punto de venta cambia de propietario.

13.2. ALCANCE

- Aplica al personal de las Sedes Territoriales y Ventanillas de Atención Ciudadana.
- Aplica al Técnico de Operaciones encargado de los Puntos de Venta.

13.3. REFERENCIAS NORMATIVAS

- Acuerdo Ejecutivo en el Ramo de Economía No. 1681 del día 08 de diciembre de 2016, publicado en el Diario Oficial No. 40, Tomo 413 de fecha 8 de diciembre de 2016.

13.4. RESPONSABLE

- El Coordinador Territorial es el encargado de revisar y controlar la información de las solicitudes hechas por los propietarios de puntos de venta.
- El Técnico de Atención Ciudadana es el responsable de ingresar la información del solicitante en el sistema GLPv2WEB.
- El Técnico de Verificación y Captura de Datos es el responsable de recibir las solicitudes clasificadas y realizar controles de calidad.
- El Técnico de Operaciones es el responsable de la activación/desactivación en el sistema GLPv2Web, de las solicitudes realizadas en éste procedimiento.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PUNTOS DE VENTA DE GLP		
	PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE PUNTOS DE VENTA DE GLP		
	CÓDIGO: MAP	VIGENTE A PARTIR DE: 14 DIC. 2017	
	VERSIÓN: 2.0	PAGINA: Página 112 de 142	

13.5. DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA

- **BUZÓNGLP:** Buzón virtual utilizado para detallar el monto del dinero perteneciente al cliente correspondiente al subsidio asignado por MINEC (Buzón de Beneficiario) o producto de las transacciones realizadas al entregar subsidios (Buzón Punto de Venta).

13.6. REQUISITOS

- El propietario de Punto de Venta afiliado que transfiera su negocio a otra persona debe visitar CENADE con el nuevo dueño para realizar el cambio de propietario.
- Si existen TELEGAS adicionales, el propietario de punto de venta, solicitante debe definir si los cederá al nuevo propietario de punto de venta en cuyo caso los números se conservarán en el sistema GLPv2Web.
- Es obligación que el BUZÓNGLP del solicitante se encuentre a cero y que presente el kit de punto de venta en buen estado el TELEGAS y su cargador. En caso de tener un desperfecto en el KIT, deberá realizar el POT-07 REPOSICIÓN DE TELEFONO POR DAÑOS para dar inicio a éste procedimiento.

13.7. ACTIVIDADES O PASOS

Cuando concurren los dos interesados:

El propietario de Punto de Venta afiliado y la persona a la que se le transferirá el punto de venta se presentan a una Sede Territorial o Ventanilla o Ventanilla de Atención.

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PUNTOS DE VENTA DE GLP**

PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE PUNTOS DE VENTA DE GLP

CÓDIGO: MAP

VIGENTE A PARTIR DE: **14 DIC. 2017**

VERSIÓN: 2.0

PAGINA: Página 113 de 142

EL SALVADOR
UNAMOS PARA CRECER

No.	Responsable	Actividad o Paso
1	Técnico de Atención Ciudadana	Les solicita sus copias de DUI y la documentación requerida para al trámite, según el <i>Menú de trámites y requisitos de puntos de venta de GLP</i> (Anexo 1). Para dar inicio a este procedimiento es indispensable que el antiguo propietario haya retirado el dinero de ventas de cilindros subsidiados de su cuenta. En caso de que el Punto de Venta nuevo no se encuentre en la misma dirección, se deberá realizar primero el procedimiento <i>POT-10 Cambio de domicilio de punto de venta</i>.
2	Técnico de Atención Ciudadana	Se debe llenar los siguientes documentos: • <i>SR-04 Solicitud de Renuncia de Punto de Venta de GLP Afiliado</i> (Anexo 1). • <i>Contrato de Punto de Venta Afiliado</i> (Anexo 5 POT-01).
3	Técnico de Atención Ciudadana	El dueño anterior firma la Solicitud de Renuncia de Punto de Venta de GLP Afiliado. El nuevo dueño firma el <i>Contrato de Punto de Venta Afiliado</i> con la copia que le corresponde, si no puede firmar, se llena un contrato de firma a ruego.
4	Técnico de Atención Ciudadana	Ingresa al sistema GLPv2Web en la sección de atención al cliente crea dos consultas, la primera será de <i>Baja de Punto de Venta por Cambio de Propietario</i> con los datos del actual dueño y la segunda será <i>Adición de Punto de Venta por Cambio de Propietario</i> con los datos del nuevo dueño; al mismo tiempo, se genera las órdenes de trabajo respectivas de cada una de las consultas.
5	Técnico de Atención Ciudadana	Cierra las subórdenes <i>Recepción de documentación correspondiente</i> – CENADE para cada orden de trabajo.

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PUNTOS DE VENTA DE GLP**

PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE PUNTOS DE VENTA DE GLP

CÓDIGO: MAP

VIGENTE A PARTIR DE:

14 DIC. 2017

VERSIÓN: 2.0

PAGINA: Página 114 de 142

EL SALVADOR
JUNTAMOS PARA CRECER

No.	Responsable	Actividad o Paso
6	Técnico de Atención Ciudadana	Recibe el TELEGAS y la Tarjeta dorada por parte del antiguo dueño del punto de venta y cierra la suborden de trabajo <i>Devolución teléfono y tarjeta – CENADE</i> . En la suborden de trabajo <i>Asignación de teléfono y tarjeta</i> genera el Formato de Solicitud y entrega de teléfono/ tarjeta de punto de venta y cierra la suborden de trabajo, solicita a Coordinador Territorial gestione la activación en el sistema del teléfono y la tarjeta.
7	Coordinador Territorial	Solicita vía telefónica al Técnico de Operaciones la desactivación y des-asignación de los TELEGAS del propietario actual en el sistema GLPv2Web y la activación el TELEGAS y Tarjeta del nuevo propietario del punto de venta.
8	Técnico de Operaciones	Realiza la desactivación del propietario anterior, cierra la suborden de trabajo <i>Desactivación del punto - CENADE</i> . Realiza la activación del nuevo propietario, cierra la suborden de trabajo <i>Activación en el sistema de teléfono y tarjeta - CENADE</i> Y le notifica al Coordinador Territorial.
9	Técnico de Atención Ciudadana	Realiza las pruebas de funcionamiento del teléfono y cierra las suborden de trabajo <i>pruebas de funcionamiento de teléfono-CENADE</i> . En la suborden de trabajo <i>Entrega de teléfono y tarjeta a tendero-CENADE</i> completa e imprime el Formato de Solicitud y entrega de teléfono/ tarjeta de punto de venta y cierra la suborden de trabajo.
10	Técnico de Atención Ciudadana	Entrega al nuevo propietario el TELEGAS que recibió con su cargador y Tarjeta Dorada.
11	Técnico de Atención Ciudadana	Entrega la documentación al Coordinador Territorial.
12	Coordinador Territorial	Verifica que todos los datos concuerden; al mismo tiempo, revisa que se haya creado la orden respectiva y cerrado las subórdenes correspondientes.
13	Coordinador Territorial	Envía la documentación con memorándum al área de Verificación y Captura de Datos.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PUNTOS DE VENTA DE GLP		
	PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE PUNTOS DE VENTA DE GLP		
	CÓDIGO: MAP	VIGENTE A PARTIR DE: 14 DIC. 2017	
	VERSIÓN: 2.0	PAGINA: Página 115 de 142	

No.	Responsable	Actividad o Paso
14	Técnico de Verificación y Captura de Datos	Realiza el procedimiento de <i>POT-02 Revisión de Contratos de Afiliación de puntos de venta.</i>
		FINALIZA PROCEDIMIENTO.

Cuando concorra uno de los interesados:

Aquel punto de venta de GLP cuyo propietario haya fallecido, emigrado, esté privado de libertad o haya sido despedido tendrá que realizar un cambio de propietario, para lo cual el nuevo propietario debe presentarse a CENADE.

No.	Responsable	Actividad o Paso
1	Técnico de Atención Ciudadana	Una vez en CENADE, se le solicitará su copia de DUI y la documentación requerida para el trámite, según el <i>Menú de trámites y requisitos de puntos de venta de GLP</i> (Anexo 1). En caso que existiera saldo en la cuenta de cilindros subsidiados del punto de venta este monto se podrá retirar por medio de una persona asociada. Si el Punto de Venta no posee persona asociada alguna es necesario que el familiar o nuevo propietario presente alguna constancia de la ausencia del dueño del establecimiento (acta de fallecimiento, acta de detención, acta de audiencia o carta de despido u otros.) y firmarán una constancia en donde der fe de la situación.
2	Técnico de Atención Ciudadana	Realiza el procedimiento <i>POT-11 Adhesión de Persona Asociada y/o Teléfono</i> , previo a continuar con el presente procedimiento.
3	Técnico de Atención Ciudadana	Retiene el Kit de Punto de Venta afiliado.

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PUNTOS DE VENTA DE GLP**

PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE PUNTOS DE VENTA DE GLP

CÓDIGO: MAP

VIGENTE A PARTIR DE:

14 DIC. 2017

VERSIÓN: 2.0

PAGINA: Página 116 de 142

EL SALVADOR
UNAMOS NOS HACEMOS

No.	Responsable	Actividad o Paso
4	Técnico de Atención Ciudadana	En el sistema GLPv2Web en la sección de atención al cliente crea dos consultas, la primera será de <i>Baja de Punto de Venta por Cambio de Propietario</i> con los datos del actual dueño y la segunda será <i>Adición de Punto de Venta por Cambio de Propietario</i> con los datos del nuevo dueño; al mismo tiempo, genera las órdenes de trabajo respectivas de cada una de las consultas.
5	Técnico de Atención Ciudadana	Cierra las subórdenes <i>Recepción de documentación correspondiente – CENADE</i> para cada crden de trabajo.
6	Técnico de Atención Ciudadana	De la orden de trabajo <i>Adición de Punto de Venta por Cambio de Propietario</i> , cierra la suborden de trabajo <i>Devolución teléfono y tarjeta – CENADE</i> . En la suborden de trabajo <i>Asignación de teléfono y tarjeta</i> genera el Formato de Solicitud y entrega de teléfono/ tarjeta de punto de venta y cierra la suborden de trabajo.
7	Técnico de Atención Ciudadana	Con la documentación completa y hecha en el sistema GLPv2Web la orden de trabajo, se le notifica al solicitante que se le visitará en el establecimiento para hacerle entrega del TELEGAS y Tarjeta Dorada del antiguo propietario. Y solicita a Coordinador Territorial la desactivación del antiguo propietario y la activación en el sistema del teléfono y la tarjeta del nuevo propietario.
8	Técnico de Atención Ciudadana	Entrega la documentación al Coordinador Territorial.
9	Coordinador Territorial	Solicita vía telefónica al Técnico de Operaciones la desactivación y des-asignación de los TELEGAS del propietario actual en el sistema GLPv2Web y la activación el TELEGAS y Tarjeta del nuevo propietario del punto de venta.

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PUNTOS DE VENTA DE GLP**

PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE PUNTOS DE VENTA DE GLP

CÓDIGO: MAP

VIGENTE A PARTIR DE:

14 DIC. 2017

VERSIÓN: 2.0

PAGINA: Página 117 de 142

EL SALVADOR
UNAMOS PARA CRECER

No.	Responsable	Actividad o Paso
10	Técnico de Operaciones	Realiza la desactivación del propietario anterior, cierra la suborden de trabajo <i>Desactivación del punto - CENADE</i> . Realiza la activación del nuevo propietario, cierra la suborden de trabajo <i>Activación en el sistema de teléfono y tarjeta - CENADE</i> Y le notifica al Coordinador Territorial.
11	Coordinador Territorial	Verifica que todos los datos concuerden; al mismo tiempo, revisará que se haya creado la orden de trabajo respectiva y corroborará si fueron finalizadas las subórdenes correspondientes.
12	Coordinador Territorial	Notifica al Supervisor Territorial que programe la entrega del TELEGAS y Tarjeta Dorada en el establecimiento y le entrega el TELEGAS y la Tarjeta Dorada que debe entregar.
13	Supervisor Territorial	Realiza las pruebas de funcionamiento del teléfono y cierra las suborden de trabajo <i>pruebas de funcionamiento de teléfono-CENADE</i> . En la suborden de trabajo <i>Entrega de teléfono y tarjeta a tendero-CENADE</i> completa e imprime el Formato de Solicitud y entrega de teléfono/ tarjeta de punto de venta. Programa y asigna a Gestor la visita al establecimiento.

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PUNTOS DE VENTA DE GLP**

PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE PUNTOS DE VENTA DE GLP

CÓDIGO: MAP

VIGENTE A PARTIR DE:

14 DIC. 2017

VERSIÓN: 2.0

PAGINA: Página 118 de 142

EL SALVADOR

UNAMONDO PARA TODOS

No.	Responsable	Actividad o Paso
14	Gestor de Beneficiario o Punto de Venta	Cuando esté en el establecimiento, le solicitará al propietario que le presente el Documento Único de Identidad (DUI) y NIT para completar la información del Contrato de Afiliación el cual deberá leer y una vez esté de acuerdo estampará su firma en el documento. Se le deberá entregar al propietario una copia del documento. En caso de no encontrarse el propietario del Punto de Venta se reprogramará la visita. Cuando el propietario no pueda firmar, se llenará un Contrato de firma a ruego con su respectiva copia.
15	Gestor de Beneficiario o Punto de Venta	Luego de la firma del contrato, capacita al propietario en el manejo del teléfono y solventa las dudas de éste; además, le indica los puntos de pagos que puede visitar para retirar el monto de los cilindros subsidiados.
16	Gestor de Beneficiario o Punto de Venta	Al terminar de entregar de los teléfonos asignados, regresa a la Oficina y hará entrega del Contrato de firmado al Supervisor Territorial.
17	Supervisor Territorial	Revisa que el Contrato de Afiliación este correctamente llenado, Cierra la suborden de trabajo <i>Entrega de teléfono y tarjeta a tendero-CENADE</i> .
18	Supervisor Territorial	Anexa al contrato la documentación del Punto de Venta y la entrega a Coordinador Territorial.
19	Coordinador Territorial	¿Propietario desea asociar personas o teléfonos? Si, pase a la actividad 20. No, pase a la actividad 22.
20	Coordinador Territorial	Asigna en el Sistema GLPv2Web en la categoría de <i>Persona Asociada o Teléfonos Asociados</i> , según corresponda y solicitar la activación al Técnico de Operaciones.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PUNTOS DE VENTA DE GLP		
	PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE PUNTOS DE VENTA DE GLP		
	CÓDIGO: MAP	VIGENTE A PARTIR DE: 14 DIC. 2017	
	VERSIÓN: 2.0	PAGINA: Página 119 de 142	

No.	Responsable	Actividad o Paso
21	Técnico de Operaciones	Realiza la activación y solicita al encargado de Call Center que le informe vía telefónica al propietario del punto de venta que su TELEGAS y Tarjeta están activos.
22	Coordinador Territorial	Envía la documentación con memorándum a área de Verificación y Captura de Datos.
23	Técnico de Verificación y Captura de Datos	Realiza el procedimiento de <i>POT-02 Revisión de Contratos de Afiliación de puntos de venta.</i>
		FINALIZA PROCEDIMIENTO.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PUNTOS DE VENTA DE GLP		
	PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE PUNTOS DE VENTA DE GLP		
	CÓDIGO: MAP	VIGENTE A PARTIR DE: 14 DIC. 2017	
	VERSIÓN: 2.0	PAGINA: Página 120 de 142	

13.8 ANEXOS

Anexo 1: (cambiar solicitud)

SR – 04. SOLICITUD DE RENUNCIA DE PUNTO DE VENTA DE GLP AFILIADO.

Yo, _____, mayor de edad,
 _____ (profesión u oficio), del domicilio de _____,
 departamento de _____, con Documento Único de Identidad número
 _____; Número de Identificación Tributaria _____; por
 medio del presente documento **RENUNCIO** por el motivo de

 _____.

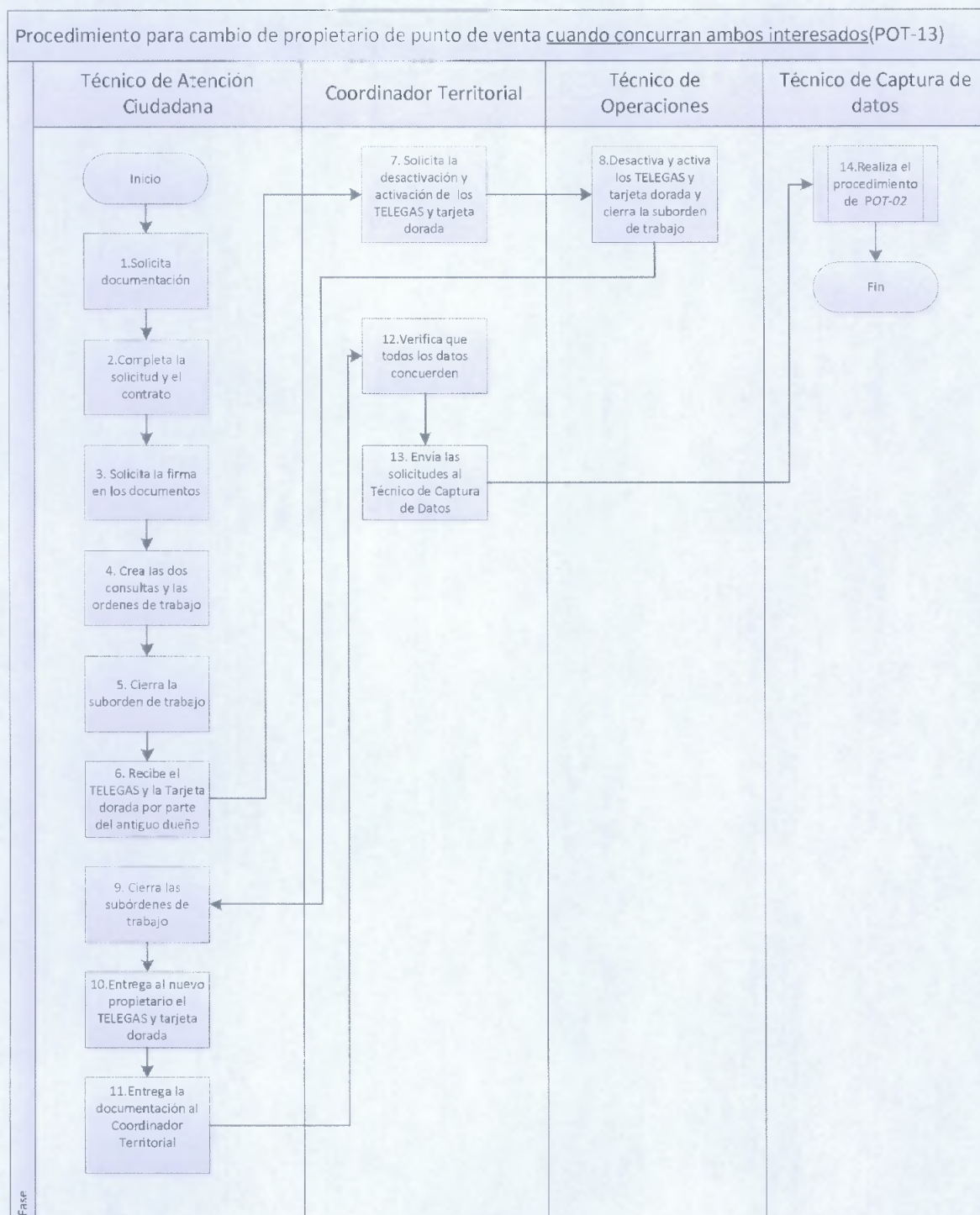
Manifiesto estar conforme con la presente **RENUNCIA**, por estar redactada a mi entera
 satisfacción, y para constancia firmo.-

_____, a los _____ días del mes de _____ del año dos mil _____

F: _____

Anexo 4:

Flujograma de procedimiento para cambio de propietario de punto de venta cuando concurren ambos interesados





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PUNTOS DE VENTA DE GLP

PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE PUNTOS DE VENTA DE GLP

CÓDIGO: MAP

VIGENTE A PARTIR DE: 14 DIC. 2017

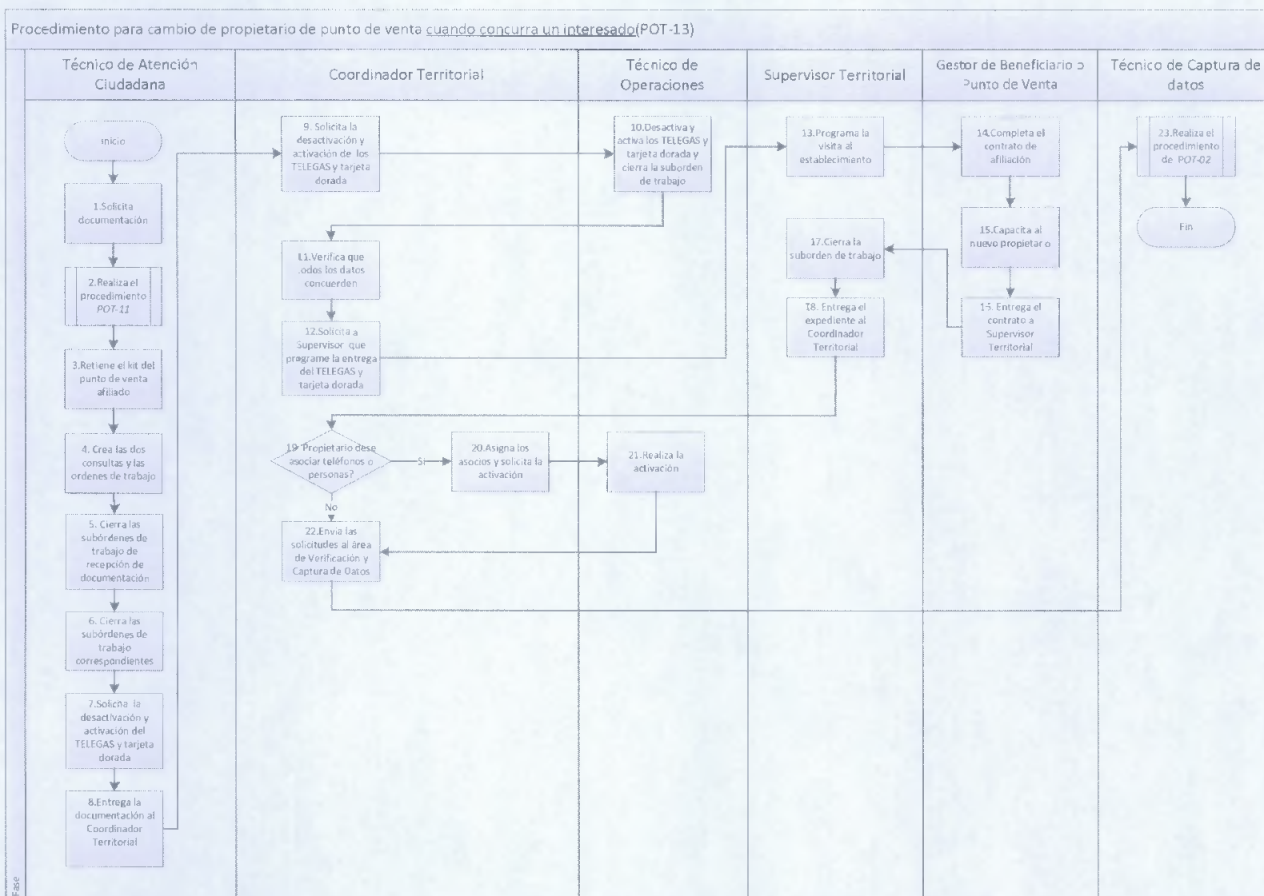
VERSIÓN: 2.0

PAGINA: Página 122 de 142

EL SALVADOR
UNIMOS PARA CRECER

Anexo 5:

Flujograma de procedimiento para cambio de propietario de punto de venta cuando concorra un interesado



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PUNTOS DE VENTA DE GLP		
	PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE PUNTOS DE VENTA DE GLP		
	CÓDIGO: MAP	VIGENTE A PARTIR DE: 14 DIC. 2017	
	VERSIÓN: 2.0	PAGINA: Página 123 de 142	

13.9. REGISTROS

- Solicitud de cambio de propietario de punto de venta cuando concurren ambos interesados.
- Solicitud de renuncia de punto de venta de GLP afiliado.
- Solicitud de cambio de propietario de punto de venta cuando concurre uno de los interesados.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PUNTOS DE VENTA DE GLP		
	PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE PUNTOS DE VENTA DE GLP		
	CÓDIGO: MAP	VIGENTE A PARTIR DE: 14 DIC. 2017	
	VERSIÓN: 2.0	PAGINA: Página 124 de 142	

14.PROCEDIMIENTO PARA LA DENUNCIA DE SUSTRACCIÓN DE SUBSIDIO (POT-14)

14.1. OBJETIVO(S)

Determinar y explicar la secuencia de pasos a seguir cuando un propietario de punto de venta le hurta el subsidio al GLP a un beneficiario, establecer las consecuencias de este acto y revertir el subsidio sustraído.

14.2 ALCANCE

- Aplica al personal de las Sedes Territoriales y Ventanillas de Atención Ciudadana.
- Aplica al Técnico de Operaciones encargado de los Puntos de Venta.

14.3. REFERENCIAS NORMATIVAS

- Acuerdo Ejecutivo en el Ramo de Economía No. 1681 del día 08 de diciembre de 2016, publicado en el Diario Oficial No. 40, Tomo 413 de fecha 8 de diciembre de 2016.

14.4. RESPONSABLE

- El Coordinador Territorial es el encargado de revisar y controlar la información de las solicitudes hechas por los propietarios de puntos de venta.
- El Técnico de Atención Ciudadana es el responsable de ingresar la información del solicitante en el sistema GLPv2WEB.
- El Técnico de Operaciones será quien desactive el teléfono del Punto de Venta, para que este ya no realice transacciones, a la vez será quién lo reactivará una vez pase el tiempo de sanción por sustracción del subsidio y que el Punto de Venta haya reintegrado los subsidios sustraídos a cada uno de los denunciantes.

14.5. DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA

- **Sustracción de subsidio:** Se refiera a la acción realizada por el propietario de Punto de Venta cuando este realiza el cobro del subsidio al GLP sin la autorización del beneficiario.

14.6. REQUISITOS

El beneficiario que considere que fue afectado con la sustracción del subsidio podrá hacer su denuncia formal visitando CENADE.

14.7. ACTIVIDADES O PASOS

Los beneficiarios que ha sido afectado por la sustracción del subsidio por algun propietario de punto de venta deberán presentar fotocopia de DUI, vigente y legible en CENADE y deberán firmar el Acta de denuncia por sustracción del subsidio.

No.	Responsable	Actividad o Paso
1	Técnico de Atención Ciudadana	Revisa el historial de cobro del subsidio del beneficiario, le informa al beneficiario en qué Punto de Venta se realizó la transacción en la que se presume ha sucedido la sustracción del subsidio y brinda el nombre y número telefónico (de TELEGAS) del propietario del Punto de Venta, con el fin de tratar de realizar la conciliación entre particulares.
2		¿Desea realizar la conciliación entre particulares? Si, FINALIZA PROCEDIMIENTO. No, pase a la actividad 3.
3	Técnico de Atención Ciudadana	Solicita fotocopia de DUI vigente y legible ampliada a 150.
4	Técnico de Atención Ciudadana	Completa el <i>Acta 13- Acta de denuncia de la sustracción del subsidio</i> (Anexo 1) y solicita firma de conformidad. Se le indicará que con la firma de la misma está autorizando a CENADE para compartir su número de teléfono con el propietario del punto de venta que le sustrajo el subsidio para que éste le pueda contactar y conciliar.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PUNTOS DE VENTA DE GLP		
	PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE PUNTOS DE VENTA DE GLP		
	CÓDIGO: MAP	VIGENTE A PARTIR DE: 14 DIC. 2017	
	VERSIÓN: 2.0	PAGINA: Página 126 de 142	

No.	Responsable	Actividad o Paso
5	Técnico de Atención Ciudadana	Crea una consulta en el sistema GLPv2web <i>información de cobro de subsidio</i> y crea la orden de trabajo <i>punto de venta retuvo subsidio</i> .
6	Técnico de Atención Ciudadana	Cierra la suborden de trabajo <i>Formalizar denuncia-CENADE</i> y entrega la documentación al Coordinador Territorial.
7	Coordinador Territorial	Al finalizar la jornada, a través de correo electrónico informa al Técnico de Operaciones el dato consolidado de las denuncias formalizadas durante el día.
8	Coordinador Territorial	Envía semanalmente al Técnico de Operaciones, con memorando de entrega, el grupo de denuncias presentadas conteniendo cada una de ellas los siguientes documentos: • Fotocopia de DUI del beneficiario, • Acta de denuncia por sustracción del subsidio firmada por beneficiario, • Comprobante impreso del sistema GLPv2Web en donde se confirma la transacción denunciada.
9	Técnico de Operaciones	Recibe la documentación enviada por el Coordinador Territorial. Con todas las denuncias enviadas por los Coordinadores Territoriales, elabora un listado digital el cual contendrá el nombre, número de DUI y número de contacto del beneficiario, además contendrá el nombre y número de DUI del propietario del punto de venta, así como el número telefónico asignado al punto de venta y el mes del reclamo.
10	Técnico de Operaciones	A través del listado digital de denuncias, verifica en el sistema GLPv2Web a los propietarios de Puntos de Venta que tengan dos o más denuncias.
11	Técnico de Operaciones	Envía la documentación y listado digital de propietarios de Puntos de Venta que han sido denunciados al Gerente de Atención Ciudadana por medio de memorando; ordenando de forma acumulativa en el listado digital.
12	Gerente de Atención Ciudadana	Remite la documentación, listado físico y digital de Puntos de Venta por medio de memorando a la Dirección.
13	Técnico de Operaciones	Solicita al Encargado de Call Center que se contacte al propietario del Punto de Venta.

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PUNTOS DE VENTA DE GLP**

PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE PUNTOS DE VENTA DE GLP

CÓDIGO: MAP

VIGENTE A PARTIR DE:

14 DIC. 2017

VERSIÓN: 2.0

PAGINA: Página 127 de 142

EL SALVADOR

UNÁMONOS PARA CRECER

No.	Responsable	Actividad o Paso
14	Técnico de Operaciones	¿Propietario de Punto de Venta posee dos o más denuncias? Si, pase a la actividad 15. No, pase a la actividad 16

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PUNTOS DE VENTA DE GLP		
	PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE PUNTOS DE VENTA DE GLP		
	CÓDIGO: MAP	VIGENTE A PARTIR DE: 14 DIC. 2017	
	VERSIÓN: 2.0	PAGINA: Página 128 de 142	

No.	Responsable	Actividad o Paso
15	Técnico de Operaciones	Desactiva los TELEGAS y Tarjetas Doradas de Puntos de Venta con dos más denuncias formalizadas en total. Notifica a través de Call Center, la razón de la desactivación del TELEGAS y se le indicará el nombre y número telefónico de la persona o personas que lo denunciaron con el propósito de que concilie. Los propietarios de Puntos de Venta que registren dos o más denuncias de sustracción de subsidio en total: es decir, la suma de denuncias formalizadas sea igual o mayor a dos, se les desactivará el teléfono denunciado¹¹ por treinta días y deberán conciliar con los beneficiarios afectados, esto en el caso que sea la primera vez que realice este acto; además, para volver a reactivarlo deberá haber cumplido con el tiempo de sanción y haber conciliado con los afectados, en caso contrario no se le reactivará el TELEGAS y Tarjeta Dorada. En caso que el propietario de Punto de Venta incurra en una segunda vez, además de retribuir los subsidios sustraídos, se sancionará con sesenta días con un bloqueo para realizar transacciones. Además, para volver a reactivarlo deberá haber cumplido con el tiempo de sanción y haber conciliado con los afectados, en caso contrario no se le reactivará el TELEGAS y Tarjeta Dorada. Si el propietario reincide por una tercera vez se le desactivará de forma definitiva y permanente el TELEGAS.

¹¹ Los propietarios de puntos de venta pueden tener más de un TELEGAS para realizar transacciones. La sanción se aplicará solo al TELEGAS que fue denunciado (aplica solo a las empresas gaseras) y la tarjeta dorada (aplica solo a los puntos de venta independientes).

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PUNTOS DE VENTA DE GLP**

PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE PUNTOS DE VENTA DE GLP

CÓDIGO: MAP

VIGENTE A PARTIR DE:

14 DIC. 2017

VERSIÓN: 2.0

PAGINA: Página 129 de 142

EL SALVADOR
UNAMOS PARA CRECER

No.	Responsable	Actividad o Paso
16	Técnico de Operaciones	Si solo posee una denuncia, notifica a través de Call Center que se ha recibido una queja de la sustracción de subsidio en su contra, y a la vez informarle que de recibir una segunda denuncia se le estará desactivando su TELEGAS para realizar transacciones. Por lo que deberá, siempre y cuando sea dentro del mes en que se denunció, revertir la transacción que afecta al beneficiario y luego notificarle para que pueda hacer uso del subsidio; en caso que no sea dentro del mes, deberá gestionar la conciliación con el beneficiario denunciante.
17	Técnico de Operaciones	¿Propietario del Punto de Venta concilió con los afectados? Si, pase a la actividad 18. No, pase a la actividad 22.
18	Coordinador Territorial	Si las partes logran conciliar, el beneficiario tendrá que visitar una oficina CENADE para firmar el <i>14-Acta de Recepción de Subsidio Sustraído</i> (Anexo 2), en donde se hace constar que el propietario del punto de venta le retribuyó el monto sustraído al beneficiario. En caso que el beneficiario no se presente a firmar el Acta mencionada en ésta actividad, el propietario del punto de venta deberá presentar una Declaración Jurada Notarial en la que se constate que concilió, pero el beneficiario no desea presentarse a firmar el acta de recepción de subsidio sustraído. El acta o la declaración jurada la enviará el Coordinador Territorial al Técnico de Operaciones para anexarla a la denuncia y reactivarle el TELEGAS y Tarjeta Dorada cuando haya cumplido el periodo de sanción.

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PUNTOS DE VENTA DE GLP**

PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE PUNTOS DE VENTA DE GLP

CÓDIGO: MAP

VIGENTE A PARTIR DE:

14 DIC. 2017

VERSIÓN: 2.0

PAGINA: Página 130 de 142

EL SALVADOR
UNAMOS PARA CRECER

No.	Responsable	Actividad o Paso
19	Técnico de Operaciones	En caso que el propietario del Punto de Venta trate de conciliar, pero por algún motivo no logra contactar al beneficiario deberá presentar una constancia de la Unidad de Mediación y Conciliación de la Procuraduría General de la Republica en donde se constate que se trató de contactar con el/los beneficiarios, y no se logró comunicación con él/ellos, o bien que luego del contacto con el/los beneficiario/s no se presentaron. Si la Procuraduría no le emite el documento podrá presentar una Declaración Jurada Notarial que haga constar que se intentó contactar a el/los denunciantes y la deberá presentar en CENADE, y así desestimar la denuncia interpuesta.
20	Técnico de Operaciones	Si la denuncia fue formalizada en el mes que ocurrió la sustracción, y el denunciado contacta al beneficiario para conciliar, el Punto de Venta deberá revertir el monto del subsidio sustraído al BUZÓNGLP del beneficiario, para que éste haga efectivo su retiro de subsidio y deberá comunicárselo obligatoriamente al beneficiario afectado. En caso que la formalización de la denuncia ocurra en un mes diferente de la sustracción y el propietario de venta no haya logrado contactar al beneficiario tendrá que cancelar el monto del subsidio sustraído a la cuenta del Ministerio de Economía en el Banco Agrícola "MH-MINEC SUBSIDIO AL GAS LICUADO DE PETRÓLEO" No. 590-057337-5. Y deberá de presentar una copia ampliada a 150% del comprobante del depósito y de su DUI en CENADE.
21	Técnico de Operaciones	Una vez que el propietario del Punto de Venta haya solventado su situación y cumplido el tiempo de sanción, reactivará el TELEGAS y la Tarjeta Dorada en el sistema GLPv2Web y se comunicará con el punto de venta para informarle que su sanción ha sido revocada y que en caso de reincidir será acreedor de la sanción respectiva dependiendo de la ocurrencia de la acción. En caso que el denunciado pertenezca a una empresa envasadora y/o distribuidora de cilindros de GLP, se reactivará el TELEGAS denunciado.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PUNTOS DE VENTA DE GLP		
	PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE PUNTOS DE VENTA DE GLP		
	CÓDIGO: MAP	VIGENTE A PARTIR DE: 14 DIC. 2017	
	VERSIÓN: 2.0	PAGINA: Página 131 de 142	

No.	Responsable	Actividad o Paso
22	Técnico de Operaciones	Si las partes no lograron conciliar y el propietario de punto de venta no demuestre que trato de contactar al beneficiario para conciliar, se enviará las denuncias de forma trimestral a la Gerencia de Asunto Jurídicos de MINEC.Y FINALIZA PROCEDIMIENTO
		FINALIZA PROCEDIMIENTO.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PUNTOS DE VENTA DE GLP		
	PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE PUNTOS DE VENTA DE GLP		
	CÓDIGO: MAP	VIGENTE A PARTIR DE: 14 DIC. 2017	
	VERSIÓN: 2.0	PAGINA: Página 132 de 142	

14.8 ANEXOS

Anexo 1:

13-ACTA DE DENUNCIA POR SUSTRACCIÓN DEL SUBSIDIO

En el CENADE de la ciudad de _____, departamento de _____, a las _____ horas _____ minutos del día _____ de _____ del año dos mil _____, se presenta el/la Sr./Sra. _____, de _____ años de edad, _____ (profesión u oficio), del domicilio de _____, departamento de _____, portador (a) de su Documento Único de Identidad número _____; y **MANIFIESTA**, que es beneficiario (a) del subsidio del GLP que entrega el Ministerio de Economía en su modalidad de _____*, pero el equivalente a _____ subsidio/s que corresponde/n al mes de _____ no fue cobrado por su persona, sino que le fue hurtado en fecha _____, por el punto de venta que pertenece a: _____, con Documento Único de Identidad número _____, tal y como lo comprueba anexando a la presente el reporte de cobro respectivo, por lo que en base a lo expuesto anteriormente solicita que se siga el proceso correspondiente a fin de determinar responsabilidades, el/la denunciante proporciona como número telefónico de contacto el _____, mismo que autoriza sea compartido con el denunciado. Así se expresó el beneficiario, a quien se le explicó los efectos y alcances legales de la presente Acta, por lo que se procede a leer lo escrito íntegramente en un sólo acto y sin interrupciones, manifestando que está conforme a su voluntad, ratifica su contenido y para constancia firma, o en su defecto deja impresa la huella digital de su dedo pulgar derecho.

F: _____

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PUNTOS DE VENTA DE GLP		
	PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE PUNTOS DE VENTA DE GLP		
	CÓDIGO: MAP	VIGENTE A PARTIR DE: 14 DIC. 2017	
	VERSIÓN: 2.0	PAGINA: Página 133 de 142	

Anexo 2:

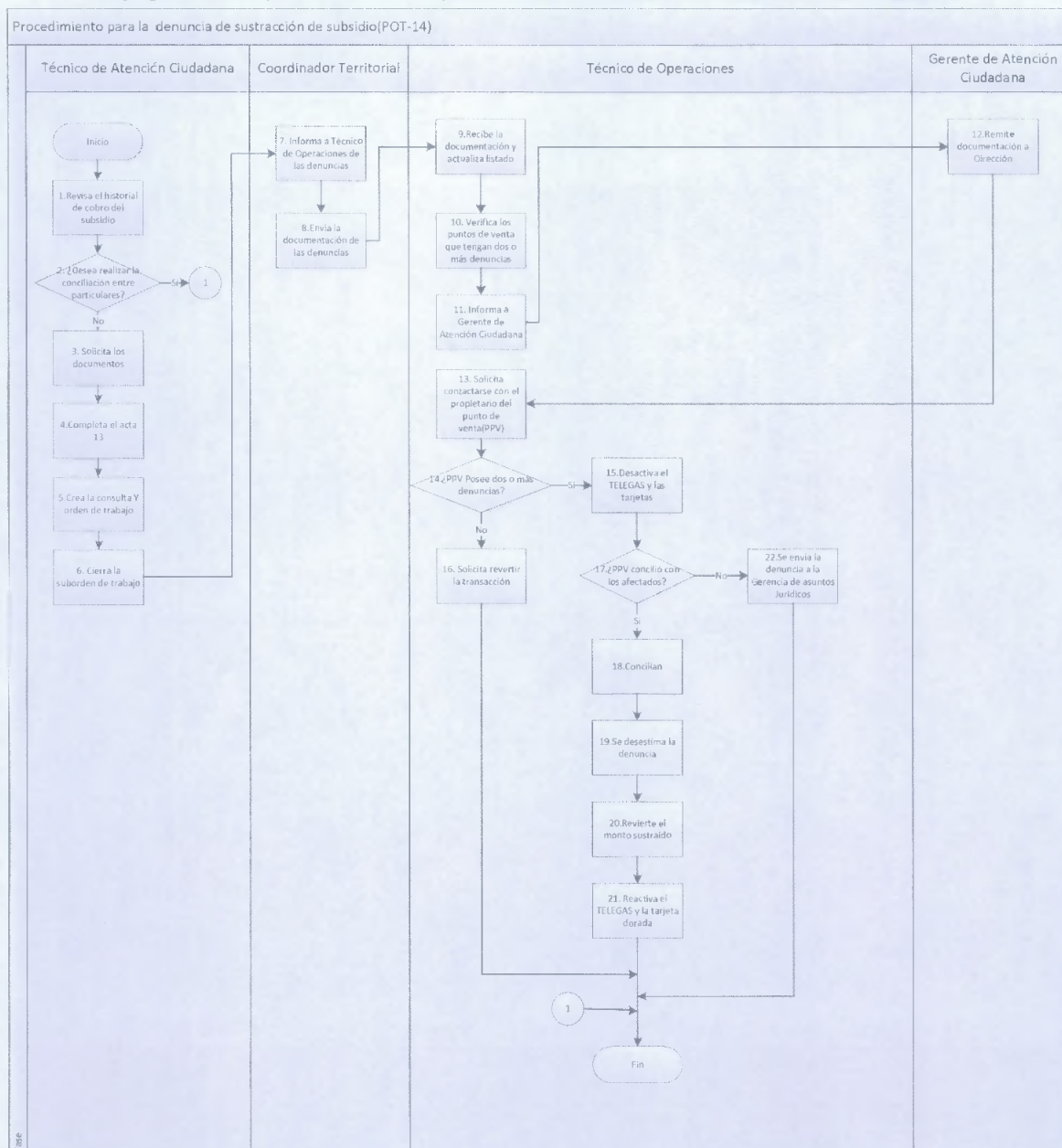
14-ACTA DE RECEPCIÓN DE SUBSIDIO SUSTRÁIDO

En el CENADE de la ciudad de _____, departamento de _____, a las _____ horas _____ minutos del día _____ de _____ del año dos mil _____, **COMPARECE**, _____, de _____ años de edad, _____ (profesión u oficio), del domicilio de _____, departamento de _____, portador (a) de su Documento Único de Identidad número _____ y **MANIFIESTA**; Haber recibido a su entera satisfacción por parte del punto de venta representado por: _____, portador (a) de su Documento Único de Identidad número _____ y con número de teléfono asignado para realizar transacciones _____, el monto de _____ DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE NORTE AMÉRICA, mismos que corresponden a el/los _____ subsidio(s) sustraído(s) en el/los mes(es) de _____, por lo que solicita **SE DÉ POR DESISTIDA SU ACCIÓN** en contra del ya mencionado representante del punto de venta, el compareciente manifiesta estar conforme con la presente acta por lo que ratifica su contenido y para constancia firma, o en su defecto deja impresa la huella digital de su dedo pulgar derecho.-

F: _____

Anexo 3:

Flujograma de procedimiento para la denuncia de sustracción de subsidio



14.9. REGISTROS

- Acta de recepción de subsidio sustraído.
- Acta de denuncia por sustracción del subsidio

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PUNTOS DE VENTA DE GLP		
	PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE PUNTOS DE VENTA DE GLP		
	CÓDIGO: MAP	VIGENTE A PARTIR DE: 14 DIC. 2017	
	VERSIÓN: 2.0	PAGINA: Página 135 de 142	

15. PROCEDIMIENTO PARA TRANSACCIONES SOSPECHOSAS (POT-18)

15.1. OBJETIVO(S)

Determinar y explicar la secuencia de pasos a seguir para administrar y gestionar las transacciones sospechosas de venta de Gas Subsidiado.

15.1 ALCANCE

- Aplica al personal de las Sedes Territoriales y Ventanillas de Atención Ciudadana.
- Aplica al Técnico de Operaciones encargado de los Puntos de Venta.

15.3. REFERENCIAS NORMATIVAS

- Acuerdo Ejecutivo en el Ramo de Economía No. 1681 del día 08 de diciembre de 2016, publicado en el Diario Oficial No. 40, Tomo 413 de fecha 8 de diciembre de 2016.

15.4. RESPONSABLE

- El Coordinador Territorial es el encargado de revisar y controlar la información de las solicitudes hechas por los propietarios de puntos de venta.
- El Técnico de Atención Ciudadana es el responsable de ingresar la información del solicitante en el sistema GLPv2WEB.
- El Técnico de Operaciones es el responsable es el principal responsable de la gestión de los puntos de venta que estén bajo investigación por transacciones sospechosas.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PUNTOS DE VENTA DE GLP		
	PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE PUNTOS DE VENTA DE GLP		
	CÓDIGO: MAP	VIGENTE A PARTIR DE: 14 DIC. 2017	
	VERSIÓN: 2.0	PAGINA: Página 136 de 142	

15.5. DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA

No aplica

15.6. REQUISITOS

El Técnico de Operaciones al monitorear las transacciones debe observar las que se realizan en un corto período de tiempo.

15.7. ACTIVIDADES O PASOS

Nc.	Responsable	Actividad o Paso
1	Técnico de Operaciones	Como actividad diaria y permanente ¹² , verifica en el sistema GLPv2Web, en la sección de <i>Consultas y Reportes</i> , en el botón <i>Monitoreo transacciones sospechosas</i> , las transacciones que se realizan en un corto período de tiempo; además, se evaluará el área de influencia de ventas del establecimiento contra el lugar de residencia del beneficiario.
2	Técnico de Operaciones	Verifica diariamente, por fecha, si existen reportes de transacciones sospechosas por parte de cualquier Punto de Venta y procede a cotejar con el reporte del sistema GLPv2Web por denuncias anteriores.
3	Técnico de Operaciones	¿Punto de Venta posee denuncias anteriores? Si, pase a la actividad 4. No, FINALIZA PROCEDIMIENTO.

¹² Esta actividad se realiza todos los días del año, sin distinción de periodos vacacionales o fines de semana.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PUNTOS DE VENTA DE GLP		
	PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE PUNTOS DE VENTA DE GLP		
	CÓDIGO: MAP	VIGENTE A PARTIR DE: 14 DIC. 2017	
	VERSIÓN: 2.0	PAGINA: Página 137 de 142	

No.	Responsable	Actividad o Paso
4	Técnico de Operaciones	De encontrarse algún Punto de Venta en el reporte de transacción sospechosa, selecciona en la columna orden del sistema GLPv2Web, el botón Iniciar orden de trabajo que automáticamente crea la orden de trabajo respectiva y bloquea temporalmente, por el tiempo que dure la investigación, el TELEGAS y la Tarjeta Dorada del propietario del Punto de Venta y designará la observación: "se abre para investigación de transaccion sospechosa" agregándole la fecha correspondiente.
5	Técnico de Operaciones	Envía el formato "Detalle transacciones" al encargado de Call Center para que realicen llamadas telefónicas a los beneficiarios que según el sistema GLPv2Web realizaron las compras de gas subsidiado al propietario de Punto de Venta bajo investigación en la fecha definida.
6	Operador de Call Center	Realiza llamadas a cada beneficiario corroborando si realizaron la compra, de no haberla realizado se le informará que el subsidio que le corresponde fue cobrado y se le solicitará que visite al CENADE más cercano a formalizar una denuncia de sustracción de subsidio y dar inicio al <i>POT-14 Procedimiento de denuncia de sustracción de subsidio</i> del presente Manual.
7	Operador de Call Center	Utiliza el formulario "Detalle transacciones" para recoger el resultado de las llamadas realizadas.
8	Técnico de Operaciones	Retoma los resultados y realiza un informe a la Gerencia de Atención Ciudadana y agrega el archivo con nombre <i>Transacciones sospechosas general</i> .
9	Técnico de Operaciones	¿Los beneficiarios realizaron la compra? Si, pase a la actividad 10. No, pase a la actividad 11.
10	Técnico de Operaciones	Si los beneficiarios consultados realizaron su compra de gas subsidiado, se procederá a reactivar el TELEGAS y Tarjeta Dorada del propietario de Punto de Venta. Y FINALIZA PROCEDIMIENTO

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PUNTOS DE VENTA DE GLP		
	PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE PUNTOS DE VENTA DE GLP		
	CÓDIGO: MAP	VIGENTE A PARTIR DE: 14 Dic. 2017	
	VERSIÓN: 2.0	PAGINA: Página 138 de 142	

No.	Responsable	Actividad o Paso
11	Operador de Call Center (OCC) y/o Técnico de Atención Ciudadana	Cuando el propietario de Punto de Venta se comuniquen con el Call Center de MINEC o visite CENADE, se le hará de su conocimiento que está bajo investigación por transacciones sospechosas y se le brindará la información pertinente, informándole que debe presentar en CENADE los comprobantes de compras o facturas del mes anterior. Para tal efecto, se agregará una consulta a la orden ya existente.
12	Técnico de Atención Ciudadana	¿Propietario de Punto de Venta se presenta con las facturas? Si, pase a la actividad 13. No, pase a la actividad 16.
13	Técnico de Atención Ciudadana	Cuando el propietario de Punto de Venta presenta las facturas o comprobantes de compras en CENADE, se procederá a completar el listado de comprobantes de compras con factura (Anexo 1), comparando con la información de un mes anterior, por si existe remanente de compras. Luego, se concluirá la atención al propietario de Punto de Venta, agregará una consulta a la orden ya existente y procederá a remitir vía correo electrónico el listado de comprobantes al Coordinador Territorial.
14	Coordinador Territorial	Remite mediante memorando las facturas al Técnico de Operaciones.

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PUNTOS DE VENTA DE GLP**

PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE PUNTOS DE VENTA DE GLP

CÓDIGO: MAP

VIGENTE A PARTIR DE:

14 DIC. 2017

VERSIÓN: 2.0

PAGINA: Página 139 de 142

EL SALVADOR
UNAMOS PARA CRECER

No.	Responsable	Actividad o Paso
15	Técnico de Operaciones	Verifica que los beneficiarios no hayan formalizado ninguna denuncia en su contra en un plazo de 15 días hábiles, y procederá a levantar la sanción y activar TELEGAS y Tarjeta Dorada, informando y recomendando al propietario del buen uso de su aparato. Si en las facturas presentadas por el propietario bajo investigación, los niveles de venta superan los volúmenes de compra, se extenderá un período de 30 días exactos como plazo para que los beneficiarios se presenten a CENADE a formalizar su denuncia, de no presentarse ninguna denuncia, el TO procederá a levantar la sanción y activar su TELEGAS y Tarjeta Dorada, informando y recomendando al propietario del buen uso de su aparato. Y FINALIZA PROCEDIMIENTO.
16	Técnico de Operaciones	En caso de que el propietario de Punto de Venta no se comunique con el centro de llamadas y no visite CENADE, se procederá de acuerdo a las siguientes condiciones: ➤ Si no posee fondos en el BUZÓNGLP: se reactivará y se eliminará la suspensión de acuerdo a las condiciones de la actividad 7.4 del presente procedimiento. ➤ Si posee fondos en el BUZÓNGLP: La suspensión se mantendrá por dieciocho meses y luego de ese período de tiempo se procederá a la desactivación total y reasignación del número de teléfono a otro Punto de Venta. El monto del BUZÓNGLP estará resguardado para que el propietario de Punto de Venta solucione su situación.
		FINALIZA PROCEDIMIENTO

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PUNTOS DE VENTA DE GLP**

PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE PUNTOS DE VENTA DE GLP

CÓDIGO: MAP

VIGENTE A PARTIR DE:

14 DIC. 2017

VERSIÓN: 2.0

PAGINA: Página 140 de 142

EL SALVADOR
UNIFORMES PARA CRECER**15.8. ANEXOS**Anexo 1:

NOMBRE TENDERO:						
fecha	COMPROBANTES DE COMPRAS CON FACTURAS (Presentaciones en Lbs.)					ventas según GLPv2Web
	10	25	35	35L	100	
01/12/2014						
02/12/2014						
03/12/2014						
04/12/2014						
05/12/2014						
06/12/2014						
07/12/2014						
08/12/2014						
09/12/2014						
10/12/2014						
11/12/2014						
12/12/2014						
13/12/2014						
14/12/2014						
15/12/2014						
16/12/2014						
17/12/2014						
18/12/2014						
19/12/2014						
20/12/2014						
21/12/2014						
22/12/2014						
23/12/2014						
24/12/2014						
25/12/2014						
26/12/2014						
27/12/2014						
28/12/2014						
29/12/2014						
30/12/2014						
31/12/2014						
total dic	0	0	0	0	0	0



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PUNTOS DE VENTA DE GLP

PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE PUNTOS DE VENTA DE GLP

CÓDIGO: MAP

VIGENTE A PARTIR DE:

14 DIC. 2017

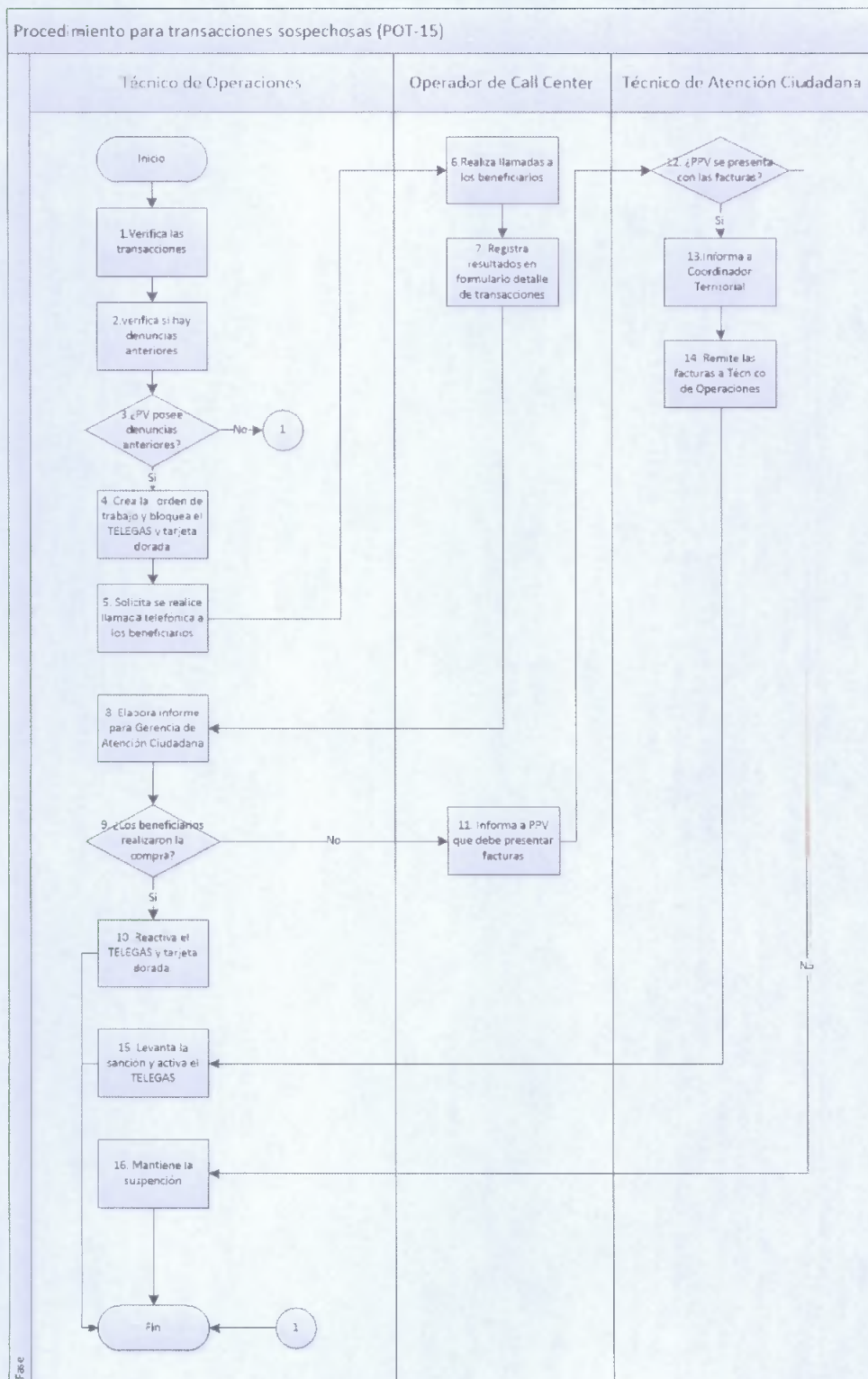
VERSIÓN: 2.0

PAGINA: Página 141 de 142

EL SALVADOR
UNAMOS PARA CRECER

Anexo 2:

Flujograma de procedimiento para transacciones sospechosas



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PUNTOS DE VENTA DE GLP		
	PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE PUNTOS DE VENTA DE GLP		
	CÓDIGO: MAP	VIGENTE A PARTIR DE: 14 DIC. 2017	
	VERSIÓN: 2.0	PAGINA: Página 142 de 142	

15.9. REGISTROS

- COMPROBANTES DE COMPRAS CON FACTURA.