

	COMBUSTIBLES DE COLOMBIA S. A PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Código: 18-OP-04-11
		Versión: 02
		Página 1 de 5

Procesos Operativos	
Procedimiento:	Administración, custodia, manejo y accesos de datáfonos
Responsables:	Administradores, servicio al cliente, vendedores de isla y tienda

Objetivo
Establecer la secuencia de pasos para un adecuado uso, administración y custodia de los datafonos, a fin de garantizar la confiabilidad de todas las transacciones realizadas por los clientes de Combustol por este medio de pago, cumpliendo con la política establecida por la empresa.
Procedimiento
A continuación se relacionan los procedimientos a aplicar acorde al cargo dentro de la empresa: <u>ADMINISTRADORES Y/O PERSONA A CARGO (servicio al cliente o asistente):</u> 1. Verificar el buen estado físico de los datafonos, como: pantalla, teclado, dispensador de papel, batería (pila), carcasa, sticker del serial y sellos de seguridad (hologramas). Esta verificación la debe realizar el administrador al momento de la entrega de datáfonos a los vendedores de isla y cajeros. 2. Hacer una firma sobre el dispositivo que lo identifique como propio de COMBUSCOL. 3. Enumerar los equipos de acuerdo a la isla. 4. Verificar que el datáfono no tenga conectado un elemento extraño (verificar que no haya sido modificado en su parte física). 5. Registrar la siguiente información inicial de los datafonos en el formato “Chequeo de datáfonos”: ✓ Proveedor (Redeban o Credibanco) ✓ Serial N° ✓ Número del equipo según proveedor Numero del equipo según proveedor  

Procesos Operativos	
Procedimiento:	Administración, custodia, manejo y accesos de datáfonos
Responsables:	Administradores, servicio al cliente, vendedores de isla y tienda



- El formato “Chequeo de datáfonos”, lo entrega a servicio al cliente o al funcionario responsable para el control diario de los datafonos.
- El servicio al cliente o funcionario responsable debe diligenciar todos los días el estado e inventario de los datafonos de acuerdo al formato “Chequeo de datáfonos” adjunto.

		COMBUSTIBLES DE COLOMBIA S. A PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		Código: 18-OP-04-11 Versión: 01 Página 1 de 2																
FORMATO DE CHEQUEO DE DATÁFONOS INALÁMBRICOS																				
Administrador responsable:																				
N° DE DATÁFONO	PROVEEDOR (CREDITANCO O REDEBAN)	SERIAL N°	N° DEL EQUIPO PROVEEDO	ISLA	MES: <table border="1"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td><td>11</td><td>12</td><td>13</td><td>14</td><td>15</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15						
1																				
2																				
3																				
4																				
5																				

- Si presenta novedades, el servicio al cliente debe informar inmediatamente al administrador y dejar registro en el formato.

Procesos Operativos

Procedimiento:	Administración, custodia, manejo y accesos de datáfonos
Responsables:	Administradores, servicio al cliente, vendedores de isla y tienda

- El administrador debe revisar una vez por semana, que la información consignada en el formato “Chequeo de datáfonos” por el servicio al cliente o funcionario responsable sea verídica. Este documento debe ser archivado por el administrador de la EDS en la carpeta del DRIVE correspondiente a la estación (17. DATÁFONOS).

VENDEDORES DE ISLA Y TIENDA:

Entrega de datáfonos turno a turno por parte de los operarios responsables

- Los vendedores, servicio al cliente o cajeros deben registrar turno a turno la siguiente información en la planilla de hoja de corte en la parte de observaciones:

- ✓ Proveedor de la red (Redeban o Credibanco)



- ✓ Serial N°



- ✓ Número del equipo según proveedor



Procesos Operativos
Procedimiento: Administración, custodia, manejo y accesos de datáfonos

Responsables: Administradores, servicio al cliente, vendedores de isla y tienda

LUBRICANTES						OBSERVACIONES
Cod	Producto	SALDO INICIAL	RECIBIDO	VENDIDO	SALDO FINAL	
1120	CHV INVOLINE EXTENDED LIFE ANTIFREEZE COOL (Galin)					
1121	CHV INVOLINE EXTENDED LIFE ANTIFREEZE COOL (Cuarte)					
1317	CHV INVOLINE XLS PREMIX (Galin)					
1318	CHV INVOLINE XLS PREMIX (Cuarte)					
9007	CHV DELO 80/90 (Galin)					
1123	CHV INVOLINE SUPER MOTORCYCLE OIL PC 2T (Cuarte)					
1124	CHV INVOLINE SUPER MOTORCYCLE OIL PC 2T (Pinta)					
1126	CHV INVOLINE MOTORCYCLE OIL FB/TC 2T (Cuarte)					
1127	CHV INVOLINE MOTORCYCLE OIL PC 2T (Pinta)					
2626	CHV INVOLINE TWO CYCLE TC-W3 (Cuarte)					
2627	CHV INVOLINE TWO CYCLE TC-W3 (Pinta)					
8853	CHV INVOLINE GAS SAE 20W-50 (Cuarte)					
8854	CHV INVOLINE GAS SAE 20W-50 (Galin)					
8808	CHV INVOLINE MOTOR OIL 5W30 (Cuarte)					
1110	CHV INVOLINE SYNT SAE 10W30 ST (Cuarte)					
1154	CHV INVOLINE PREMIUM 10W30 (Galin)					
1155	CHV INVOLINE PREMIUM 10W30 (Cuarte)					
1156	CHV INVOLINE PREMIUM 10W30 ST (Galin)					

- Asimismo se debe verificar que los siguientes elementos de los datáfonos recibidos para el desarrollo del turno estén en perfecto estado: pantalla, teclado, dispensador de papel, batería (pila), carcasa, sticker del serial y sellos de seguridad (hologramas).
- Dado caso que el datáfono se haya descargado o averiado, se debe avisar al administrador y solicitar el cambio por otro datáfono, consignando en la hoja de corte, la entrega y registro de la misma información del datáfono recibido durante el turno. Debe estar firmado por ambas partes (quien entrega y quien recibe).

Sanciones de ley

El que manipule los datafonos y/o clone tarjetas débito y crédito, está incurriendo en un delito tipificado en el artículo 269F de la ley 1273 de 2009 delitos informáticos. Las penas que impone esta ley van de 48 meses a 8 años de prisión y multas de 100 a 1000 salarios mínimos mensuales vigentes.

Sanción

Por incumplimiento de las políticas, funciones y procedimientos del cargo conforme a la circular normativa, manual de funciones y procedimientos, código de conducta y reglamento interno de trabajo dependiente del impacto económico, operación y de imagen y de acuerdo a la gravedad del incumplimiento; el jefe inmediato aplicará los correctivos y medidas correspondientes de acuerdo al reglamento interno de trabajo.

Responsable

Vendedores, cajeros, servicio al cliente, asistentes, administradores.

Aprobación



COMBUSTIBLES DE COLOMBIA S. A
PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

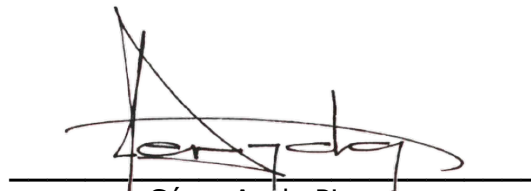
Código: 18-OP-04-11

Versión: 02

Página 5 de 5

Procesos Operativos

Procedimiento:	Administración, custodia, manejo y accesos de datáfonos
Responsables:	Administradores, servicio al cliente, vendedores de isla y tienda


César Ayala Pizano
Director de operaciones y comercial

Control de cambios

CONTROL DE CAMBIOS		
Versión	Fecha	Justificación de la versión
2	15/09/2023	Actualización