



CARACTERIZACIÓN POR PROCESOS

GESTIÓN COMERCIAL

VERSIÓN 1

CARACTERIZACIÓN POR PROCESOS

Estratégico		Misional	X	Apoyo		Control	
Responsable	Lider Gestion Comercial						

Objetivo :Establecer las directrices para la prestación del Servicio de Acueducto, Alcantarillado y aseo domiciliario que ofrece la Empresa de Servicios Públicos de Pamplona, EMPOPAMPLONA S.A. E.S.P.

ALCANCE	INICIO	Solicitud de una Nueva Domiciliaria
	TERMINA	Seguimiento, Medición, Análisis y Mejora

Procesos Proveedores	Entradas		Actividades	Responsable	Salidas	Procesos Cliente
<p>Sistema Gestión de calidad.</p> <p>GESTION ESTRATEGICA</p>	<p>Política de Calidad</p> <p>objetivos de calidad</p> <p>Misión, visión</p> <p>Plan de desarrollo</p> <p>Directrices Normatividad</p>	P	<p>Elaboración del plan operativa</p> <p>Diseño de indicadores</p> <p>Establecimiento de Objetivos de Calidad por proceso</p> <p>Elaboración de necesidades</p> <p>Solicitud de recursos</p>	Lider del proceso	<p>Plan operativo</p> <p>Cronograma de actividades para la elaboración de la documentación</p> <p>Formato diligenciado para la solicitud de recursos</p>	<p>Gestión Estratégica Sistema de Gestión Calidad.</p> <p>Talento Humano</p> <p>Adquisición de Bienes y servicios</p>
<p>Gestión Estratégica</p> <p>Sistema Gestión de calidad.</p> <p>Talento Humano</p> <p>Adquisición de Bienes y Servicios</p>	<p>Plan operativo aprobado</p> <p>Documentos aprobados</p> <p>Personal vinculado o contratado</p> <p>Recursos asignados</p>	H	<p>Instalación de acometidas de nuevos domiciliarios</p> <p>Recuperación de cartera por notificación.</p> <p>Corte y reconexión Estudio y Aprobación de Financiación</p> <p>Atención a peticiones quejas y reclamos</p> <p>Grabación de nuevos usuarios y codificación de los mismos</p> <p>Expedición de la precritica</p> <p>Toma de Lecturas</p> <p>Rectificación de las lecturas</p> <p>Registro de Lecturas en el Sistema, de las novedades</p> <p>Corrección facturación y entrega de Facturas</p> <p>Estudio y Aprobación de cambio de uso, propietario, dirección y estrato</p> <p>Mantenimiento y reparación de medidores análisis</p>	Lider del proceso	<p>Prestación de los servicios</p>	<p>Proceso cliente</p> <p>Sistema Integrado de Gestión</p>

Sistema gestión de calidad	Medición de la satisfacción del cliente PQRS Indicadores por proceso Informe de Auditoría	V	Medición de la satisfacción del cliente PQRS Medición y Resultado de Indicadores Identificación y tratamiento del producto no conforme Elaboración del Plan de Mejoramiento	Lider del proceso Grupo de Mejoramiento	Resultado de indicadores Plan de mejoramiento	Sistema Integrado de Gestión Control Interno
Sistema Integrado de Gestión Control Interno	Plan de Mejoramiento aprobado Resultado de indicadores	A	Acciones correctivas o preventivas	Lider del proceso Control interno	Seguimiento y medición	Gestión Estratégica Control Interno

CRITERIOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL

	Que se controla	Como se controla	Quien lo controla	Frecuencia del control	Registro del control
Controles en las entradas	Con la solicitud que del servicio por parte de los clientes	PGC-01 "Nuevas Domiciliarias"	Líder del proceso de Gestión Comercial	Cada vez que se solicite	FGC-01 "Inspección Domiciliaria"
Controles en las actividades	Facturación	PGC-03 "Facturación"	Jefe de Facturación Lectores	Mensual	FGC-13 "Cronograma de Actividades Facturación"
	Atención a las necesidades de los clientes	PGC-04 "Peticiónes, Quejas y Reclamos"	Jefe de Atención al Cliente	Cada vez que se solicite	FGC-09 "Remisión P.Q.R."
	Gestión Comercial	PGC-01 "Nuevas Domiciliarias"	Jefe Comercial	Cada vez que se solicite	FGC-05 "Contrato de prestación de servicios"

Controles a las salidas	Atención oportuna de las solicitudes	PGC-04 "Peticiónes, Quejas y Reclamos	Jefe de Atención al Cliente	Cada vez que se solicite	FGC-10 "Trámite P.Q.R."
	Ejecución De Domiciliarias	PGC-01 "Nuevas Domiciliarias	Líder del proceso de Gestión Comercial	Cada vez que se solicite	Conformidad de Instalación Domiciliaria

Autoridad/Responsable	Medición			
	Tipo	Indicador	Índice	Frecuencia
Jefe area comercial.	Eficacia	INDICE DE RECLAMACION POR FACTURACION	IRF= (NUMERO DE RECLAMACIONES POR FACTURACION / NUMERO TOTAL DE SUSCRIPTORES) * 100	TRIMESTRAL
Ejecutantes	Eficacia	INDICE DE RECLAMACION OPERATIVA	RO=(NRO/NTS)*100	TRIMESTRAL
Lider de Servicio al Cliente	Eficacia	INDICE DE FACTURACION	IF:(VF)/(VP)*100	TRIMESTRAL
Lider de Facturacion	Eficacia	COBERTURA DE MEDICION	QRS=(NQRSS/TQRSR)*100	TRIMESTRAL
Auxiliares de apoyo.	Eficacia	COBERTURA DE ALCANTARILLADO	CAR:(NS AR)/(ND)*100	TRIMESTRAL
	Eficacia	COBERTURA DE ACUEDUCTO	CAP=(NS AP/ND)*100	TRIMESTRAL
Pasantes o Practicantes	Eficacia	FUNCIONAMIENTO DE MEDIDORES	FM=(NMF)/(TMI)*100	TRIMESTRAL
	Eficacia	COBERTURA DE ASEO	CAP:(NSAS)/(ND)*100	TRIMESTRAL

Seguimientos.

Seguimiento al Plan Operativo Anual

Revisiones a la Facturación.

Proceso de Apoyo	Requisitos a Seguir	Recursos
Gestión del Talento Humano	ISO9001:2015 4.2, 6.1, 7.1, 8.4,	Humanos, Técnicos, Económicos y L, Software TNS Privado Modulo / Facturación – Comercial – Atención al Cliente – Carteraogísticos
Gestión de calidad	Ver Normograma	
Gestión de archivo y documentos		
Control Interno		

Participa en:

Dimensiones de MIPG

*Gestión con valores para el resultado

*Evaluación de resultados

*Gestión del conocimiento

CONOCIMIENTO

Fuentes generadoras de conocimiento:

Acciones correctivas generadas.
Casos de éxito o fracaso en la gestión del riesgo.
Hallazgos de entes de control y planes de mejoramiento.
Actualizaciones procedimentales.
de PQR
Software Comercial

Analisis de Causas
Analisis de los Reportes del

Documentación			
Procedimiento		Registro	
Codigo	Nombre	Registro	Nombre
PGC-04	Atención al cliente	FGC.01	Formato de Atención al Cliente
		FGC.02	Modificación de Facturas
		FGC.03	Diligenciamiento de PQR
		FGC.04	Seguimiento y Control de PQR
PGC-03	Facturación	FGC-13	Cronograma de Actividades de Facturación
		FGC-18	Revisiones
		FGC-19	Control de daños y reconexiones
PGC-01	Nuevas Domiciliarias	FGC-05	Contrato de Condiciones Uniformes
		FGC-06	Presupuesto Domiciliaria
		FGC-07	Inspecciones Domiciliarias
		FGC-11	Relación de Inspecciones Domiciliarias
		FGC-12	Relación de Contratos de Prestación de servicios
PGC-02	Cambio de Medidores	FGC-08	Factura de Venta
		FGC-27	Seguimiento del estado del medidor
Documentos relacionados			
Codigo de Integridad	Gestión del riesgo	Manual de Calidad	Manual de activos fijos