

<b>PROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS DOMICILIARIOS Y NO DOMICILIARIOS</b>		<b>Código:</b> PR-PS.01
		<b>Fecha Actualización:</b> septiembre 2018
		<b>Versión:</b> 04

<b>Macroproceso: Misional</b>	<b>Líder Del Proceso: Director de Servicios</b>
-	
<b>Alcance:</b> Inicia desde la identificación en la gestión comercial y/o recepción de la necesidad y/o solicitud, hasta la verificación de la satisfacción del cliente por cada proyecto ejecutado.	
<b>Requisitos de Ley Aplicables:</b> Ver Normograma Institucional	
<b>Requisitos del Cliente:</b> Oportunidad y efectividad en la prestación de los servicios	
<b>Requisitos y/o relación Capítulos e ítems de la NTC ISO 9001:2015:</b>	
4.0 Contexto de la organización	
4.1 Comprensión de la organización y su contexto	
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	
7.0 Apoyo	
7.1 Recursos	

**PROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS DOMICILIARIOS Y NO DOMICILIARIOS**



**Código:** PR-PS.01

**Fecha Actualización:**  
septiembre 2018

**Versión:** 04

- 7.1.2 Personas
- 8.0 Operación
- 8.1 Planificación y control operacional
- 8.2.1 Comunicación con el cliente
- 8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios
- 8.5 Producción y Provisión del servicio
- 8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio
- 8.5.2 Identificación y Trazabilidad
- 8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos
- 8.5.4 Preservación
- 8.5.5 Actividades posteriores a la entrega
- 8.5.6 Control de los cambios
- 8.6 Liberación de los productos y servicios
- 8.7 Control de las salidas no conformes
- 9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO
- 9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN
- 9.1.1 Generalidades
- 9.1.2 Satisfacción del cliente
- 9.1.3 Análisis y evaluación
- 10.2 No conformidad y acción correctiva

<b>PROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS DOMICILIARIOS Y NO DOMICILIARIOS</b>	 Empresa de Servicios Públicos de Sebaneta	<b>Código:</b> PR-PS.01
		<b>Fecha Actualización:</b> septiembre 2018
		<b>Versión:</b> 04

**Requisitos y/o relación MIPG:** Modelo Integrado de gestión y planeación.

Dimensión 2 – Direccionamiento estratégico y planeación

Dimensión 3 – Gestión con valores para resultados

Dimensión 4 – Evaluación por resultados

<b>Proveedor (de quién recibe)</b>	<b>Entradas (que recibe)</b>	<b>Actividades</b>	<b>Productos, Resultado o documento</b>	<b>Cliente (A quién entrega)</b>
Cientes Comunidad Entidades Públicas o Privadas.	Necesidades identificadas	<b>P</b>	1. Programar visitas para Mercadeo de servicios.	Programación de actividades y Plan de visitas comerciales.
Cientes	Solicitud del cliente		2. Programar visitas para realizar diagnóstico al cliente prospecto.	Fecha, recursos, responsables para la realización del diagnóstico al cliente
Direccionamiento o Estratégico Gestión	Requerimientos del cliente y del proyecto para su ejecución		3. Presupuestar la cotización para el cliente	Variables para incluir en la cotización para el cliente

<b>PROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS DOMICILIARIOS Y NO DOMICILIARIOS</b>	 <small>Empresa de Servicios Públicos de Sebaneta</small>	<b>Código:</b> PR-PS.01
		<b>Fecha Actualización:</b> septiembre 2018
		<b>Versión:</b> 04

<b>Proveedor (de quién recibe)</b>	<b>Entradas (que recibe)</b>	<b>Actividades</b>	<b>Productos, Resultado o documento</b>	<b>Cliente (A quién entrega)</b>
Financiera Gestión Jurídica y Contractual			Certificado de disponibilidad de recursos.	
Dirección Estratégica Gestión Financiera Gestión Jurídica y Contractual Prestación de servicios domiciliarios y no domiciliarios	cotización para el cliente Necesidades específicas	4. Programar la ejecución del contrato, identificar todos los recursos que se necesitan para su desarrollo	Formato Programación de Necesidades de recursos para Ejecución de proyectos  Solicitud de los Recursos identificados.	Prestación de servicios domiciliarios y no domiciliarios
Gestión Jurídica y Contractual	Requerimientos contractuales	5. Planear los requerimientos para la etapa precontractual.	Directrices para la Gestión del Contrato con el cliente	Cliente Gestión Jurídica y Contractual
Dirección Estratégica	Matriz DOFA Análisis de Partes Interesadas.	<b>P</b> 6. Identificar riesgos y oportunidades para el proceso a través del análisis del Contexto de la Organización y del	Riesgos y oportunidades del Proceso identificadas.	Medición, Análisis y Mejora.

<b>PROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS DOMICILIARIOS Y NO DOMICILIARIOS</b>	 <small>Empresa de Servicios Públicos de Sebaneta</small>	<b>Código:</b> PR-PS.01
		<b>Fecha Actualización:</b> septiembre 2018
		<b>Versión:</b> 04

<b>Proveedor (de quién recibe)</b>	<b>Entradas (que recibe)</b>	<b>Actividades</b>	<b>Productos, Resultado o documento</b>	<b>Cliente (A quién entrega)</b>
	Análisis del Entorno PEST.	proceso.		
Direccionamiento Estratégico	Matriz DOFA Análisis de Partes Interesadas. Análisis del Entorno PEST.	7. Identificar las necesidades y expectativas de los usuarios y partes interesadas en el proceso	Necesidades y Expectativas de los usuarios y partes interesadas del proceso identificadas	Medición, Análisis y Mejora.
Prestación de servicios domiciliarios y no domiciliarios	Variables que se analizaron con los demás procesos que se tuvieron en cuenta en la cotización para el cliente	<b>H</b> 1. Elaborar y enviar cotización al cliente	Cotización para el cliente	Cliente
Cliente Prestación de servicios domiciliarios y no domiciliarios	Requerimientos y necesidades del cliente Certificado de disponibilidad de recursos.	2. Realizar el diagnóstico en la empresa y/o lugar destinado por el cliente y entregar resultados correspondientes	Resultados generados del diagnóstico en la empresa y/o lugar destinado por el cliente	Cliente Direccionamiento Estratégico

<b>PROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS DOMICILIARIOS Y NO DOMICILIARIOS</b>	 <small>Empresa de Servicios Públicos de Sebaneta</small>	<b>Código:</b> PR-PS.01
		<b>Fecha Actualización:</b> septiembre 2018
		<b>Versión:</b> 04

<b>Proveedor (de quién recibe)</b>	<b>Entradas (que recibe)</b>	<b>Actividades</b>	<b>Productos, Resultado o documento</b>	<b>Cliente (A quién entrega)</b>
Cliente	Información de aprobación parcial o total de la cotización presentada	3. Recibir la aprobación parcial o total del cliente	Información para la programación y ejecución de la prestación del servicio	Prestación de servicios domiciliarios y no domiciliarios
Cliente	Documentos del cliente	H 4. Entregar documentos y soportes para Gestión contractual, recibir el contrato firmado por las partes.	Contrato firmado por las partes.  Directrices para la prestación del servicio	Gestión Jurídica y Contractual  Cliente
Contratista  Procedimiento de Diseños y/o aprobación de diseños	Diseños	5. Realizar los diseños y/o recibir diseños por parte del contratista, para aprobación revisión, solicitud de ajustes o aprobación final, con los relacionado a los proyectos de expansión, iluminación y alumbrado navideño.	Carta de aprobación de diseños y/o ajustes de los diseños entregados.	Contratista  Procedimiento de Diseños y/o aprobación de diseños
Direccionamiento Estratégico Gestión Financiera Gestión Jurídica y Contractual	Recursos para operación de Ingreso de activos al sistema de alumbrado	6. Prestar el servicio en las siguientes modalidades:  - Iluminación y/o Asistencia Técnica  - Mantenimiento de redes y luminarias	Infraestructura de Iluminación Instalada  Redes y Luminarias en buen estado.	Cliente y /o Interventor del contrato.  Prestación de servicios

<b>PROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS DOMICILIARIOS Y NO DOMICILIARIOS</b>	 Empresa de Servicios Públicos de Sebaneta	<b>Código:</b> PR-PS.01
		<b>Fecha Actualización:</b> septiembre 2018
		<b>Versión:</b> 04

<b>Proveedor (de quién recibe)</b>	<b>Entradas (que recibe)</b>	<b>Actividades</b>	<b>Productos, Resultado o documento</b>	<b>Cliente (A quién entrega)</b>
Gestión de Recursos Prestación de servicios domiciliarios y no domiciliarios	público Plan de trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Expansión del alumbrado público</li> <li>- Alumbrado Navideño</li> <li>- Modernización de luminarias</li> <li>- Rectificación de Redes</li> </ul>	<p>Ampliación de cobertura del alumbrado público.</p> <p>Alumbrado navideño instalado.</p> <p>Renovación de alumbrado público operando</p> <p>Redes de infraestructura y alumbrado operando.</p>	domiciliarios y no domiciliarios
Prestación de servicios domiciliarios y no domiciliarios	Resultados de la operación, registros de los formatos del proceso	<b>H</b> 7. Presentar informe de avance de obras al Interventor y cliente	<p>Informes entregados a supervisión y/o interventoría avances en los alcances contratados, indicadores de prestación del servicio y evidencia de las ejecuciones.</p> <p>Cumplimiento de requisitos del cliente o usuario.</p>	Cliente Direccionamiento Estratégico

<b>PROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS DOMICILIARIOS Y NO DOMICILIARIOS</b>	 <small>Empresa de Servicios Públicos de Sebaneta</small>	<b>Código:</b> PR-PS.01
		<b>Fecha Actualización:</b> septiembre 2018
		<b>Versión:</b> 04

<b>Proveedor (de quién recibe)</b>	<b>Entradas (que recibe)</b>	<b>Actividades</b>	<b>Productos, Resultado o documento</b>	<b>Cliente ( A quién entrega)</b>
Cliente y/o Interventor del Contrato	Solicitud del cliente para ejecución de nuevas actividades en obra	H 8. Recibir solicitudes por parte del cliente generados por revisión del contrato para ejecución de nuevas actividades en obra.	Resultados de la ejecución de nuevas actividades en obra	Cliente y/o Interventor del Contrato  Direccionamiento Estratégico  Gestión Financiera
Cliente y/o Interventor del Contrato	Solicitud del cliente para ejecución de nuevas actividades en obra	H 9. Recibir solicitudes por parte de los usuarios y de la comunidad generados por ejecución del contrato, para desarrollo de nuevas actividades en obra.	Resultados de la ejecución de nuevas actividades en obra	Cliente y/o Interventor del Contrato  Direccionamiento Estratégico  Gestión Financiera
Usuarios Comunidad	Requerimientos de usuarios y/o Comunidad	H 10. Enviar al Interventor y/o cliente los requerimientos recibidos por usuarios y la comunidad para aprobación.	Solicitud de aprobación por parte del cliente	Cliente y/o Interventor del Contrato  Direccionamiento Estratégico



<b>PROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS DOMICILIARIOS Y NO DOMICILIARIOS</b>	 <small>Empresa de Servicios Públicos de Sebaneta</small>	<b>Código:</b> PR-PS.01
		<b>Fecha Actualización:</b> septiembre 2018
		<b>Versión:</b> 04

<b>Proveedor (de quién recibe)</b>	<b>Entradas (que recibe)</b>	<b>Actividades</b>	<b>Productos, Resultado o documento</b>	<b>Cliente ( A quién entrega)</b>
				Gestión Financiera
Cliente y/o Interventor del Contrato	Solicitud de aprobación por parte del cliente	11. Ejecución de nuevas actividades generadas por usuarios y/o comunidad en relación con el contrato de obra.	Informe de Avance o final de obra de nuevas actividades.	Cliente y/o Interventor del Contrato  Dirección o Estratégico Gestión Financiera
Prestación de servicios domiciliarios y no domiciliarios	Informe de resultados  Registro de la operación	12. Analizar los resultados de la prestación del servicio en todas sus modalidades e identificar servicios no conformes	Servicio no conforme registrado en formato correspondiente.	Medición, Análisis y Mejora.
Gestión Documental (Software SIEAPSA)	PQRSF que se ingresan a SIEAPSA	13. Recibir, Analizar y dar respuesta a las PQRS relacionadas con el proceso, y recibidas por parte del cliente, usuarios y comunidad.	Evidencias y soportes de Gestión de las PQRSF	Todos los procesos del SGC involucrados.

<b>PROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS DOMICILIARIOS Y NO DOMICILIARIOS</b>	 Empresa de Servicios Públicos de Sebaneta	<b>Código:</b> PR-PS.01
		<b>Fecha Actualización:</b> septiembre 2018
		<b>Versión:</b> 04

<b>Proveedor (de quién recibe)</b>	<b>Entradas (que recibe)</b>	<b>Actividades</b>	<b>Productos, Resultado o documento</b>	<b>Cliente ( A quién entrega)</b>
Direcciónamiento Estratégico	Matriz de Riesgos y Oportunidades	<b>H</b> 14. Gestionar los riesgos y las oportunidades del proceso en el periodo estimado, contando con los soportes y evidencias correspondientes.	Riesgos y oportunidades del Proceso gestionadas y con soportes correspondientes.	Medición, Análisis y Mejora.
Direcciónamiento Estratégico	Matriz DOFA de Partes Interesadas. Análisis del Entorno PEST.	15. Gestionar las necesidades y expectativas de los usuarios y partes interesadas en el proceso, contando con los soportes y evidencias correspondientes.	Necesidades y Expectativas de los usuarios y partes interesadas del proceso identificadas	Medición, Análisis y Mejora.
Procedimiento de Mercadeo de Servicios	Programación de actividades y Plan de visitas comerciales.	1. Verificar que todas las visitas comerciales planeadas, se hayan ejecutado.	Acciones correctivas, preventivas y de mejora a desarrollar.	Procedimiento de Mercadeo de Servicios  Direcciónamiento Estratégico
Proceso de Prestación de servicios domiciliarios y no domiciliarios	Observaciones con relación al Informe de Resultados presentado	<b>V</b> 2. Autoevaluar todos los proyectos de acuerdo con lo establecido en el pliego de condiciones, en la normatividad vigente y en los requerimientos	Acciones correctivas, preventivas y de mejora a desarrollar.	Proceso de Prestación de servicios domiciliarios y no domiciliarios.  Direcciónamiento

<b>PROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS DOMICILIARIOS Y NO DOMICILIARIOS</b>	 <small>Empresa de Servicios Públicos de Sebaneta</small>	<b>Código:</b> PR-PS.01
		<b>Fecha Actualización:</b> septiembre 2018
		<b>Versión:</b> 04

<b>Proveedor (de quién recibe)</b>	<b>Entradas (que recibe)</b>	<b>Actividades</b>	<b>Productos, Resultado o documento</b>	<b>Cliente (A quién entrega)</b>
		específicos del cliente		o Estratégico
Gestión Documental  Medición, análisis y mejora.	Resultados de Encuestas de Medición de Satisfacción del Cliente. Resultados de Encuestas de Medición de Satisfacción de usuarios.	3. Verificar el recibido a satisfacción de la prestación del servicio por parte del cliente, de los usuarios y de la comunidad.	Acciones correctivas, preventivas y de mejora a desarrollar.	Proceso de Prestación de servicios domiciliarios y no domiciliarios.  Direccionamiento o Estratégico
Proceso de Prestación de servicios domiciliarios y no domiciliarios.	Resultados y registros de la operación.	4. Recopilar y analizar los datos del servicio prestado (Verificar los rendimientos generados durante la ejecución del proyecto o servicio)	Indicadores analizados, Tablero de Indicadores y Plan de Acción	Proceso de Prestación de servicios domiciliarios y no domiciliarios. Direccionamiento o Estratégico
Prestación de servicios domiciliarios y	Servicio no conforme registrado en	5. Verificar los resultados de las acciones generadas de Servicios No	Resultados verificados y con evidencias.	Proceso de Prestación de servicios domiciliarios y

<b>PROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS DOMICILIARIOS Y NO DOMICILIARIOS</b>	 <small>Empresa de Servicios Públicos de Sebaneta</small>	<b>Código:</b> PR-PS.01
		<b>Fecha Actualización:</b> septiembre 2018
		<b>Versión:</b> 04

<b>Proveedor (de quién recibe)</b>	<b>Entradas (que recibe)</b>	<b>Actividades</b>	<b>Productos, Resultado o documento</b>	<b>Cliente ( A quién entrega)</b>
no domiciliarios	formato correspondiente	Conformes		no domiciliarios. Direccionamiento o Estratégico  Medición, Análisis y Mejora.
Direccionamiento o Estratégico	Matriz de Riesgos y Oportunidades	6. Realizar seguimiento a la gestión de los riesgos y las oportunidades del proceso, su actualización y resultados.	Riesgos y oportunidades del Proceso gestionadas y con soportes correspondientes.	Medición, Análisis y Mejora.
Direccionamiento o Estratégico	Matriz DOFA de Análisis de Partes Interesadas. Análisis del Entorno PEST.	7. Realizar seguimiento a la gestión de las necesidades y expectativas de los usuarios y partes interesadas en el proceso, su actualización y resultados.	Necesidades y Expectativas de los usuarios y partes interesadas del proceso identificadas	Medición, Análisis y Mejora.
Proceso de	Informes analizados y evaluados.		Acciones Correctivas, Acciones Preventivas, y	Proceso de

<b>PROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS DOMICILIARIOS Y NO DOMICILIARIOS</b>	 <small>Empresa de Servicios Públicos de Sebaneta</small>	<b>Código:</b> PR-PS.01
		<b>Fecha Actualización:</b> septiembre 2018
		<b>Versión:</b> 04

<b>Proveedor (de quién recibe)</b>	<b>Entradas (que recibe)</b>	<b>Actividades</b>	<b>Productos, Resultado o documento</b>	<b>Cliente ( A quién entrega)</b>
Medición, análisis mejora	<p>Servicios conformes y no identificados. PQRS analizadas. Indicadores analizados. Informe de auditoría interna o externa realizada al proceso</p> <p>Resultados de la gestión de indicadores, riesgos, oportunidades, partes interesadas.</p>	<p><b>A</b> 1. Tomar acciones para la mejora</p>	<p>Acciones de Mejora consignadas en el formato correspondiente</p>	<p>Evaluación, análisis y mejora.</p>

<b>PROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS DOMICILIARIOS Y NO DOMICILIARIOS</b>		<b>Código:</b> PR-PS.01
		<b>Fecha Actualización:</b> septiembre 2018
		<b>Versión:</b> 04

<b>Procedimientos que hacen parte del Proceso</b>	<b>Código</b>
Procedimiento gestión proyectos de iluminación y o asistencia técnica	PC-PS.01
Procedimiento mantenimiento de luminarias	PC-PS.02
Procedimiento expansión del alumbrado público	PC-PS.03
Procedimiento gestión del alumbrado navideño	PC-PS.04
Procedimiento modernización de luminarias	PC-PS.05
Procedimiento rectificación de redes	PC-PS.06

	<b>Recursos</b>	<b>Quien Suministra</b>
<b>Humanos</b>	Director de servicios, personal operativo, almacenista.	Gestión del Talento Humano
<b>Físicos</b>	Instalaciones locativas, maquinaria y equipos para la operación, equipos de medición, herramienta mecánica, insumos eléctricos, equipos de protección personal, papelería en general, equipos de cómputo y comunicación e Internet.	Gestión de Recursos
<b>Ambiente de Trabajo</b>	Comunicación entre los miembros del equipo de trabajo, condiciones meteorológicas adecuadas (sin lluvia), trabajo en equipo.	Gestión del Talento Humano y Gestión de Recursos.

#### **PARAMETROS DE MEDICION**

- Indicadores de Gestión
- Mapa de Riesgos y Oportunidades

<b>PROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS DOMICILIARIOS Y NO DOMICILIARIOS</b>		<b>Código:</b> PR-PS.01
		<b>Fecha Actualización:</b> septiembre 2018
		<b>Versión:</b> 04

<b>PARÁMETROS DE MEDICIÓN</b>			
<b>INDICADORES DE GESTIÓN</b>			
<b>Nombre del Indicador</b>	<b>Descripción</b>	<b>Fórmula</b>	<b>Frecuencia de medición</b>
<b>Nivel de ejecución de mantenimiento correctivo del alumbrado Público.</b>	Mide el nivel de ejecución de mantenimiento correctivo del alumbrado público en el período.	No. de mantenimiento correctivo programados en plan de acción incluye (No. de mantenimiento correctivo programados en las PQRS) / N° de mantenimientos correctivo ejecutados	Mensual
<b>Nivel de ejecución de expansión del alumbrado Público.</b>	Mide el nivel de ejecución de expansión del alumbrado público en el período.	No. de expansión ejecutados en plan de acción/ No. de expansión programados en plan de acción.	Mensual
<b>Nivel de ejecución de mantenimiento preventivo del alumbrado Público</b>	Mide el nivel de ejecución del mantenimiento preventivo del alumbrado público en el período.	N.º de mantenimientos preventivos ejecutados/ No. de mantenimiento preventivo programados en plan de acción.	Mensual
<b>Nivel de ejecución de rectificación del alumbrado Público.</b>	Mide el nivel de ejecución de rectificación del alumbrado público en el período.	Nº de rectificación/ No. de rectificación programados en plan de acción	Semestral

<b>PROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS DOMICILIARIOS Y NO DOMICILIARIOS</b>		<b>Código:</b> PR-PS.01
		<b>Fecha Actualización:</b> septiembre 2018
		<b>Versión:</b> 04

<b>Nombre del Indicador</b>	<b>Descripción</b>	<b>Fórmula</b>	<b>Frecuencia de medición</b>
<b>Nivel de ejecución de reposición del alumbrado Público.</b>	Mide el nivel de ejecución de reposición del alumbrado público en el período.	Nº de rectificación / No. de luminarias modernizadas en plan de acción.	Mensual
<b>Oportunidad en la prestación del servicio</b>	Mide la oportunidad en la prestación del servicio a usuarios y clientes con relación a los servicios solicitados	Servicios atendidos oportunamente / Servicios solicitados	Mensual
<b>Costos de operación</b>	Mide los costos de la operación, con relación al presupuesto de operación y mantenimientos	Costos de operación y mantenimiento / Costos de operación y mantenimiento presupuestado	Mensual
<b>Cumplimiento en la Prestación de servicios de Asistencia Técnica</b>	Mide el cumplimiento en la prestación de servicios de asistencia técnica, la relación entre los servicios atendidos y los solicitados por los usuarios y clientes en el período	Servicios de asistencia técnica atendidos / Nro. Total de servicios de asistencia técnica solicitados.	Semestral



<b>PROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS DOMICILIARIOS Y NO DOMICILIARIOS</b>	 Empresa de Servicios Públicos de Sebaneta	<b>Código:</b> PR-PS.01
		<b>Fecha Actualización:</b> septiembre 2018
		<b>Versión:</b> 04

Nombre del Indicador	Descripción	Fórmula	Frecuencia de medición
<b>Servicios No conformes</b>	Mide la gestión de servicios no conformes en el caso de que se hayan presentado	No. de Servicios no conformes tratados / No. total, de Servicios no conformes identificados	Semestral