
	<b>CARACTERIZACION DE PROCESO</b>		<b>Código:</b> CA-PS-01
			<b>Fecha Actualización:</b> Junio 2021
	<b>MACRO PROCESO:</b> MISIONAL	<b>PROCESO:</b> PRESTACION DE SERVICIOS PUBLICOS	<b>Versión:</b> 06

<b>Macroproceso:</b> Misional	<b>Líder Del Proceso:</b> Director de Servicios
<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> Norma ISO 9001:2015 - Normatividad RETIE – RETILAP (registro técnico de instalaciones eléctricas, Registro Técnico de instalación de Alumbrado Público) - Normatividad de SST seguridad y salud en el trabajo (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	

	<b>CARACTERIZACION DE PROCESO</b>		<b>Código:</b> CA-PS-01
			<b>Fecha Actualización:</b> Junio 2021
	<b>MACRO PROCESO:</b> MISIONAL	<b>PROCESO:</b> PRESTACION DE SERVICIOS PUBLICOS	<b>Versión:</b> 06


- 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. Mejora
- 10.2 No conformidad y acción correctiva

**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>CARACTERIZACION DE PROCESO</b>		<b>Código:</b> CA-PS-01
			<b>Fecha Actualización:</b> Junio 2021
	<b>MACRO PROCESO:</b> MISIONAL	<b>PROCESO:</b> PRESTACION DE SERVICIOS PUBLICOS	<b>Versión:</b> 06

<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	1. Programar visitas para Mercadeo de la Prestación de los Servicios.	Programación de actividades y Plan de visitas comerciales.	Direccionamiento Estratégico  Gerente – director de Servicios
Cientes	Solicitud del cliente	2. Programar visitas para realizar diagnóstico al cliente prospecto.	Fecha, recursos, responsables para la realización del diagnóstico al cliente	Prestación de servicio de Públicos  (Mantenimiento, Modernización, Expansión y Rectificación)
Direccionamiento Estratégico  Gestión Financiera  Gestión Jurídica y Contractual	Requerimientos del cliente y del proyecto para su ejecución	<b>P</b> 3. Presupuestar la cotización para el cliente	Variables para incluir en la cotización para el cliente  Solicitud de disponibilidad presupuestal,  Certificado de disponibilidad de recursos.	Prestación de servicio de públicos
Direccionamiento Estratégico  Gestión Financiera  Gestión Jurídica y Contractual	cotización para el cliente Necesidades específicas	4. Programar la ejecución del contrato, identificar todos los recursos que se necesitan para su desarrollo	Formato Programación Necesidades de recursos para Ejecución de proyectos  Solicitud de los Recursos identificados.	Prestación de servicio públicos



**CARACTERIZACION DE PROCESO**

**Código:** CA-PS-01

**Fecha Actualización:**  
Junio 2021

**MACRO PROCESO:**  
MISIONAL

**PROCESO:**  
PRESTACION DE SERVICIOS  
PUBLICOS

**Versión: 06**

Prestación de servicios públicos					
Gestión Jurídica y Contractual	Requerimientos contractuales	P	5. Planear los requerimientos para la etapa precontractual.	Directrices para la Gestión del Contrato con el cliente	Cliente Gestión Jurídica y Contractual
Direccionamiento Estratégico	Matriz DOFA Análisis de Partes Interesadas. Análisis del Entorno PEST.		6. Identificar riesgos y oportunidades para el proceso a través del análisis del Contexto de la Organización y del proceso.	Riesgos y oportunidades del Proceso identificadas.	Medición, Análisis y Mejora.
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 servicio de Público	Variables que se analizaron con los demás procesos que se tuvieron en cuenta en la cotización para el cliente	H	1. Elaborar y enviar cotización al cliente	Cotización para el cliente	Cliente
Cliente Prestación de servicios públicos	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



**CARACTERIZACION DE PROCESO**

**Código:** CA-PS-01

**Fecha Actualización:**  
Junio 2021

**MACRO PROCESO:**  
MISIONAL

**PROCESO:**  
PRESTACION DE SERVICIOS  
PUBLICOS

**Versión: 06**

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 Públicos
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	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 rectificación.	Carta de aprobación de diseños y/o ajustes de los diseños entregados.	Contratista  Procedimiento expansión del Alumbrado publico
Direccionamiento Estratégico  Gestión Financiera  Gestión Jurídica y Contractual  Gestión de Recursos	Recursos para operación Ingreso de activos al sistema de alumbrado público  Plan de trabajo.		6. Prestar el servicio en las siguientes modalidades:  - Iluminación y/o Asistencia Técnica, gestión de proyectos de Alumbrado Público (Iluminación)  - Mantenimiento preventivo y correctivo de redes y luminarias del Alumbrado Público  - Expansión del alumbrado público	Infraestructura de Iluminación Instalada  Redes y Luminarias en buen estado.  Ampliación de cobertura del alumbrado público.	Cliente y /o Interventor del contrato.  Prestación de servicios Públicos



**CARACTERIZACION DE PROCESO**

**Código:** CA-PS-01


**Fecha Actualización:**  
Junio 2021

**MACRO PROCESO:**  
MISIONAL

**PROCESO:**  
PRESTACION DE SERVICIOS  
PUBLICOS

**Versión: 06**

Prestación de servicios públicos			- Modernización de luminarias - Rectificación de Redes de Alumbrado Público	Renovación de alumbrado público operando  Redes de infraestructura y alumbrado operando.	
Prestación de servicios públicos	Resultados de la operación, registros de los formatos del proceso	H	7. Presentar informe de avance del proyecto y actividades al Supervisor y cliente	Informes entregados a supervisión y/o interventoría avances en los alcances contratados, indicadores de prestación del servicio y evidencia de las ejecuciones. Cumplimiento de requisitos del cliente o usuario.	Cliente Direccionamiento Estratégico
Cliente y/o 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 el proyecto.	Resultados de la ejecución de nuevas actividades en el proyecto	Cliente y/o del Interventor del Contrato Direccionamiento Estratégico Gestión Financiera
Cliente y/o del Contrato	Solicitud del cliente para ejecución de nuevas actividades en obra		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 del 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	Solicitud de aprobación por parte del cliente	Cliente y/o del Interventor del Contrato

	<b>CARACTERIZACION DE PROCESO</b>		<b>Código:</b> CA-PS-01
			<b>Fecha Actualización:</b> Junio 2021
	<b>MACRO PROCESO:</b> MISIONAL	<b>PROCESO:</b> PRESTACION DE SERVICIOS PUBLICOS	<b>Versión:</b> 06

			comunidad para aprobación.		Direccionamiento Estratégico Gestión Financiera
Cliente Interventor Contrato	y/o del	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  Direccionamiento Estratégico Gestión Financiera
Prestación de servicios	de	Informe de resultados 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.
Direccionamiento Estratégico		Matriz de Riesgos y Oportunidades	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.
Direccionamiento Estratégico		Matriz DOFA Análisis 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.



**CARACTERIZACION DE PROCESO**

**Código:** CA-PS-01

**Fecha Actualización:**  
Junio 2021

**MACRO PROCESO:**  
MISIONAL

**PROCESO:**  
PRESTACION DE SERVICIOS  
PUBLICOS

**Versión: 06**

Procedimiento 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 Servicios  Direccionamiento Estratégico
Proceso de Prestación de servicios públicos	Observaciones con relación al Informe de Resultados presentado	V	2. Autoevaluar todos los proyectos de acuerdo con lo establecido en el pliego de condiciones, en la normatividad vigente y en los requerimientos específicos del cliente	Acciones correctivas, preventivas y de mejora a desarrollar.	Proceso de Prestación de servicios públicos  Direccionamiento 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 públicos.  Direccionamiento Estratégico
Proceso de Prestación de servicios públicos	Resultados y registros de la operación.	V	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 públicos  Direccionamiento Estratégico
Prestación de servicios públicos	Servicio no conforme registrado en formato correspondiente	V	5. Verificar los resultados de las acciones generadas de Servicios No Conformes	Resultados verificados y con evidencias.	Proceso de Prestación de servicios públicos





**CARACTERIZACION DE PROCESO**

**Código:** CA-PS-01


**Fecha Actualización:**  
Junio 2021

**MACRO PROCESO:**  
MISIONAL

**PROCESO:**  
PRESTACION DE SERVICIOS  
PUBLICOS

**Versión: 06**


					Direccionamiento Estratégico  Medición, Análisis y Mejora.
Direccionamiento Estratégico	Matriz de Riesgos y Oportunidades	V	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 Estratégico	Matriz DOFA Análisis de Partes Interesadas. Análisis del Entorno PEST.	V	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 Medición, análisis y mejora	Informes analizados y evaluados. Servicios no conformes identificados. PQRS analizadas. Indicadores analizados. Informe de auditoría interna o externa realizada al proceso  Resultados de la gestión de	A	1. Tomar acciones para la mejora	Acciones Correctivas, Acciones Preventivas, y Acciones de Mejora consignadas en el formato correspondiente	Proceso de Evaluación, análisis y mejora.

	<b>CARACTERIZACION DE PROCESO</b>		<b>Código:</b> CA-PS-01
			<b>Fecha Actualización:</b> Junio 2021
	<b>MACRO PROCESO:</b> MISIONAL	<b>PROCESO:</b> PRESTACION DE SERVICIOS PUBLICOS	<b>Versión: 06</b>

	indicadores, riesgos, oportunidades, partes interesadas.			
--	--	--	--	--

Procedimientos que hacen parte del Proceso	Código
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 modernización de luminarias	PC-PS-04


Recursos		Quien Suministra
<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.

	<b>CARACTERIZACION DE PROCESO</b>		<b>Código:</b> CA-PS-01
			<b>Fecha Actualización:</b> Junio 2021
	<b>MACRO PROCESO:</b> MISIONAL	<b>PROCESO:</b> PRESTACION DE SERVICIOS PUBLICOS	<b>Versión: 06</b>

**PARAMETROS DE MEDICION**  
- **INDICADORES DE GESTIÓN**

<b>Tipo de indicador</b>	<b>Nombre</b>	<b>Formula</b>	<b>Meta</b>	<b>Frecuencia de medición y análisis</b>
Eficacia	Nivel de ejecución de mantenimiento correctivo del alumbrado público	No de mantenimientos correctivos ejecutados / No. de mantenimiento correctivo programados en plan de acción incluye (No. de mantenimiento correctivo programados en las PQRS)	100%	Mensual
Eficacia	Nivel de ejecución de expansión de alumbrado público	No de expansión ejecutada en plan de acción. / No. de expansión programados en plan de acción.	100%	Mensual
Eficacia	Nivel de ejecución de mantenimiento preventivo del alumbrado público	Nº de mantenimientos preventivo ejecutados / No. de mantenimiento preventivo programados en plan de acción.	100%	Mensual
Eficacia	Nivel de ejecución de modernización del alumbrado navideños	Nº de reposiciones realizadas / No. de reposiciones programados en el plan de acción.	100%	Mensual
Efectividad	Respuesta oportuna en la prestación del servicio	Servicios atendidos oportunamente / Servicios solicitados	100%	Trimestral
Eficiencia	Costos de operación	Costos de operación y mantenimiento / Costos de operación y mantenimiento presupuestado	100%	Trimestral
Eficacia	Cumplimiento en la prestación de la asistencia técnica	Servicios de asistencia técnica atendidos / Nro. Total de servicios de asistencia técnica solicitados.	100%	Trimestral

- Mapa de Riesgos y Oportunidades

	<b>CARACTERIZACION DE PROCESO</b>		<b>Código:</b> CA-PS-01
			<b>Fecha Actualización:</b> Junio 2021
	<b>MACRO PROCESO:</b> MISIONAL	<b>PROCESO:</b> PRESTACION DE SERVICIOS PUBLICOS	<b>Versión: 06</b>

**6. CONTROL DE CAMBIO Y ACTUALIZACION:**

VERSION ACTUAL	FECHA	DESCRIPCION DEL CAMBIO
05	JULIO 2020	Se actualizó el encabezado del formato, con nuevo logo, con la descripción del procedimiento, proceso y macroproceso al que pertenece, se incluyó paginación y la codificación, se estipula que el separador debe ser todo por guiones, no mezclarlos para evitar confusión
05	JULIO 2020	se eliminó el nombre de proceso de servicios domiciliarios y no domiciliarios por Proceso Prestación de Servicios Públicos