

	CARACTERIZACION DE PROCESO		Código: CPR-PS-01
			Versión: 05
	MACRO PROCESO: MISIONAL		PROCESO: PRESTACION DE SERVICIOS PUBLICOS (PSP)
Página 1 de 18			

Macroproceso: Misional	Líder Del Proceso: Director de Servicios
-	
Alcance: 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.	
Requisitos de Ley Aplicables: Ver Normograma Institucional	
Requisitos del Cliente: Oportunidad y efectividad en la prestación de los servicios	
Requisitos y/o relación Capítulos e ítems de la NTC ISO 9001:2015: 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	

	CARACTERIZACION DE PROCESO		Código: CPR-PS-01
			Versión: 05
			Fecha Actualización: Julio 2020
	MACRO PROCESO: MISIONAL	PROCESO: PRESTACION DE SERVICIOS PUBLICOS (PSP)	Página 2 de 18

- 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

	CARACTERIZACION DE PROCESO		Código: CPR-PS-01
			Versión: 05
	MACRO PROCESO: MISIONAL		PROCESO: PRESTACION DE SERVICIOS PUBLICOS (PSP)
Página 3 de 18			


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


Proveedor (de quién recibe)	Entradas (que recibe)	Actividades	Productos, Resultado o documento	Cliente (A quién entrega)
Cientes Comunidad Entidades Públicas Privadas.	Necesidades identificadas	P	1. Programar visitas para Mercadeo de servicios.	Programación de actividades y Plan de visitas comerciales.
	Solicitud del cliente		2. Programar visitas para realizar diagnóstico al cliente prospecto.	Fecha, recursos, responsables para la realización del diagnóstico al cliente

	CARACTERIZACION DE PROCESO		Código: CPR-PS-01
			Versión: 05
	Fecha Actualización: Julio 2020		
	MACRO PROCESO: MISIONAL	PROCESO: PRESTACION DE SERVICIOS PUBLICOS (PSP)	Página 4 de 18


Proveedor (de quién recibe)	Entradas (que recibe)	Actividades	Productos, Resultado o documento	Cliente (A quién entrega)
Direccionamiento Estratégico Gestión Financiera Gestión Jurídica y Contractual	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 Certificado de disponibilidad de recursos.	Prestación de servicios domiciliarios y no domiciliarios
Direccionamiento Estratégico 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

	CARACTERIZACION DE PROCESO		Código: CPR-PS-01
			Versión: 05
			Fecha Actualización: Julio 2020
	MACRO PROCESO: MISIONAL	PROCESO: PRESTACION DE SERVICIOS PUBLICOS (PSP)	Página 5 de 18


Proveedor (de quién recibe)	Entradas (que recibe)	Actividades	Productos, Resultado o documento	Cliente (A quién entrega)
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
Direccionamiento Estratégico	Matriz DOFA Análisis de Partes Interesadas. Análisis del Entorno PEST.	P 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 servicios domiciliarios y no domiciliarios	Variables que se analizaron con los demás procesos que se	H	Cotización para el	Cliente

	CARACTERIZACION DE PROCESO		Código: CPR-PS-01
			Versión: 05
	Fecha Actualización: Julio 2020		
MACRO PROCESO: MISIONAL	PROCESO: PRESTACION DE SERVICIOS PUBLICOS (PSP)	Página 6 de 18	


Proveedor (de quién recibe)	Entradas (que recibe)	Actividades	Productos, Resultado o documento	Cliente (A quién entrega)
	tuvieron en cuenta en la cotización para el cliente	1. Elaborar y enviar cotización al 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 o Estratégico
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

	CARACTERIZACION DE PROCESO		Código: CPR-PS-01
			Versión: 05
	Fecha Actualización: Julio 2020		
MACRO PROCESO: MISIONAL	PROCESO: PRESTACION DE SERVICIOS PUBLICOS (PSP)	Página 7 de 18	


Proveedor (de quién recibe)	Entradas (que recibe)	Actividades	Productos, Resultado o documento	Cliente (A quién entrega)
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
Dirección de Gestión Financiera y Contractual Gestión de	Recursos para operación de Ingreso activos al sistema de alumbrado público	6. Prestar el servicio en las siguientes modalidades: - Iluminación y/o Asistencia Técnica - Mantenimiento de redes y luminarias - Expansión del alumbrado público	Infraestructura de Iluminación Instalada Redes y Luminarias en buen estado. Ampliación de cobertura	Cliente y /o Interventor del contrato. Prestación de servicios domiciliarios y

	CARACTERIZACION DE PROCESO		Código: CPR-PS-01
			Versión: 05
	Fecha Actualización: Julio 2020		
MACRO PROCESO: MISIONAL	PROCESO: PRESTACION DE SERVICIOS PUBLICOS (PSP)	Página 8 de 18	


Proveedor (de quién recibe)	Entradas (que recibe)	Actividades	Productos, Resultado o documento	Cliente (A quién entrega)
Recursos de prestación de servicios domiciliarios y no domiciliarios	Plan de trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> - Alumbrado Navideño - Modernización de luminarias - Rectificación de Redes 	<p>del alumbrado público.</p> <p>Alumbrado navideño instalado.</p> <p>Renovación de alumbrado público operando</p> <p>Redes de infraestructura y alumbrado operando.</p>	no domiciliarios
Prestación de servicios domiciliarios y no domiciliarios	Resultados de la operación, registros de los formatos del proceso	H 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>Cliente</p> <p>Direccionamiento Estratégico</p>

	CARACTERIZACION DE PROCESO		Código: CPR-PS-01
			Versión: 05
	Fecha Actualización: Julio 2020		
MACRO PROCESO: MISIONAL	PROCESO: PRESTACION DE SERVICIOS PUBLICOS (PSP)	Página 9 de 18	


Proveedor (de quién recibe)	Entradas (que recibe)	Actividades	Productos, Resultado o documento	Cliente (A quién entrega)
			Cumplimiento de requisitos del cliente o usuario.	
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	9. Recibir solicitudes por parte de los usuarios y de la comunidad generados por ejecución del contrato, para desarrollo de nuevas actividades en	Resultados de la ejecución de nuevas actividades en obra	Cliente y/o Interventor del Contrato Direccionamiento Estratégico Gestión

	CARACTERIZACION DE PROCESO		Código: CPR-PS-01
			Versión: 05
	Fecha Actualización: Julio 2020		
MACRO PROCESO: MISIONAL	PROCESO: PRESTACION DE SERVICIOS PUBLICOS (PSP)	Página 10 de 18	


Proveedor (de quién recibe)	Entradas (que recibe)	Actividades	Productos, Resultado o documento	Cliente (A quién entrega)
		H obra.		Financiera
Usuarios Comunidad	Requerimientos de usuarios y/o Comunidad	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 Direccionamient o Estratégico 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 Direccionamient o Estratégico Gestión Financiera

	CARACTERIZACION DE PROCESO		Código: CPR-PS-01
			Versión: 05
	Fecha Actualización: Julio 2020		
MACRO PROCESO: MISIONAL	PROCESO: PRESTACION DE SERVICIOS PUBLICOS (PSP)	Página 11 de 18	


Proveedor (de quién recibe)	Entradas (que recibe)	Actividades	Productos, Resultado o documento	Cliente (A quién entrega)
Prestación de servicios domiciliarios y no domiciliarios	Informe de resultados de la operación 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.
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 de Análisis de Partes Interesadas.	15. Gestionar las necesidades y expectativas de los usuarios y partes	Necesidades y Expectativas de los usuarios y partes interesadas del proceso	Medición, Análisis y Mejora.

	CARACTERIZACION DE PROCESO		Código: CPR-PS-01
			Versión: 05
	Fecha Actualización: Julio 2020		
MACRO PROCESO: MISIONAL	PROCESO: PRESTACION DE SERVICIOS PUBLICOS (PSP)	Página 12 de 18	


Proveedor (de quién recibe)	Entradas (que recibe)	Actividades	Productos, Resultado o documento	Cliente (A quién entrega)
	Análisis del Entorno PEST.	interesadas en el proceso, contando con los soportes y evidencias correspondientes.	identificadas	
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 Direccionamiento Estratégico
Proceso de Prestación de servicios domiciliarios y no domiciliarios	Observaciones con relación al Informe de Resultados presentado	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 domiciliarios y no domiciliarios. Direccionamiento Estratégico

	CARACTERIZACION DE PROCESO		Código: CPR-PS-01
			Versión: 05
			Fecha Actualización: Julio 2020
MACRO PROCESO: MISIONAL	PROCESO: PRESTACION DE SERVICIOS PUBLICOS (PSP)	Página 13 de 18	


Proveedor (de quién recibe)	Entradas (que recibe)	Actividades	Productos, Resultado o documento	Cliente (A quién entrega)
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 no domiciliarios	Servicio conforme registrado en formato	5. Verificar los resultados de las acciones generadas de Servicios No	Resultados verificados y con evidencias.	Proceso de Prestación de servicios domiciliarios y no domiciliarios.

	CARACTERIZACION DE PROCESO		Código: CPR-PS-01
			Versión: 05
	Fecha Actualización: Julio 2020		
MACRO PROCESO: MISIONAL	PROCESO: PRESTACION DE SERVICIOS PUBLICOS (PSP)	Página 14 de 18	

Proveedor (de quién recibe)	Entradas (que recibe)	Actividades	Productos, Resultado o documento	Cliente (A quién entrega)
	correspondiente	Conformes		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.


	CARACTERIZACION DE PROCESO		Código: CPR-PS-01
			Versión: 05
	MACRO PROCESO: MISIONAL	PROCESO: PRESTACION DE SERVICIOS PUBLICOS (PSP)	Fecha Actualización: Julio 2020
			Página 15 de 18

Proveedor (de quién recibe)	Entradas (que recibe)	Actividades	Productos, Resultado o documento	Cliente (A quién entrega)
Proceso de Medición, análisis y mejora	<p>Informes analizados y evaluados. 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,</p>	<p>1. Tomar acciones para la mejora</p>	<p>Acciones Correctivas, Acciones Preventivas, y Acciones de Mejora consignadas en el formato correspondiente</p>	<p>Proceso de Evaluación, análisis y mejora.</p>

	CARACTERIZACION DE PROCESO		Código: CPR-PS-01
			Versión: 05
			Fecha Actualización: Julio 2020
	MACRO PROCESO: MISIONAL	PROCESO: PRESTACION DE SERVICIOS PUBLICOS (PSP)	Página 16 de 18

Proveedor (de quién recibe)	Entradas (que recibe)	Actividades	Productos, Resultado o documento	Cliente (A quién entrega)
	partes interesadas.			

Procedimientos que hacen parte del Proceso	Código
---	---------------


	CARACTERIZACION DE PROCESO		Código: CPR-PS-01
			Versión: 05
	Fecha Actualización: Julio 2020		
MACRO PROCESO: MISIONAL	PROCESO: PRESTACION DE SERVICIOS PUBLICOS (PSP)	Página 17 de 18	

Procedimiento gestión proyectos de iluminación y o asistencia técnica	PC-PS-01
Procedimiento mantenimiento de luminarias	PC-PS-02
Procedimiento expansión del alumbrado público (Diseño y desarrollo)	PC-PS-03
Procedimiento modernización de luminarias	PC-PS-04
Procedimiento rectificación de redes	PC-PS-05

	Recursos	Quien Suministra
Humanos	Director de servicios, personal operativo, almacenista.	Gestión del Talento Humano
Físicos	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
Ambiente de Trabajo	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

	CARACTERIZACION DE PROCESO		Código: CPR-PS-01
			Versión: 05
	MACRO PROCESO: MISIONAL		PROCESO: PRESTACION DE SERVICIOS PUBLICOS (PSP)
Página 18 de 18			


- Mapa de Riesgos y Oportunidades

PARÁMETROS DE MEDICIÓN			
INDICADORES DE GESTIÓN			
Nombre del Indicador	Descripción	Fórmula	Frecuencia de medición
Nivel de ejecución de mantenimiento correctivo del alumbrado Público.	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
Nivel de ejecución de expansión del alumbrado Público.	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
Nivel de ejecución de mantenimiento preventivo del alumbrado Público	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

	CARACTERIZACION DE PROCESO		Código: CPR-PS-01
			Versión: 05
			Fecha Actualización: Julio 2020
MACRO PROCESO: MISIONAL	PROCESO: PRESTACION DE SERVICIOS PUBLICOS (PSP)	Página 19 de 18	

Nivel de ejecución de rectificación del alumbrado Público.	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
---	--	---	-----------

Nombre del Indicador	Descripción	Fórmula	Frecuencia de medición
Nivel de ejecución de reposición del alumbrado Público.	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
Oportunidad en la prestación del servicio	Mide la oportunidad en la prestación del servicio a usuarios y clientes con relación a los servicios solicitados	Servicios atendidos oportunamente / Servicios solicitados	Mensual
Costos de operación	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
Cumplimiento en la Prestación de servicios de Asistencia Técnica	Mide el cumplimiento en la prestación de servicios de asistencia técnica, la relación entre los servicios atendidos y los solicitados	Servicios de asistencia técnica atendidos / Nro. Total de servicios de asistencia técnica solicitados.	Semestral

	CARACTERIZACION DE PROCESO		Código: CPR-PS-01
			Versión: 05
	MACRO PROCESO: MISIONAL		PROCESO: PRESTACION DE SERVICIOS PUBLICOS (PSP)
Página 20 de 18			

	por los usuarios y clientes en el período		
--	---	--	--

Nombre del Indicador	Descripción	Fórmula	Frecuencia de medición
Servicios No conformes	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