



EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P.

CÓDIGO: MI.COM.CP.01

APROBADO: 20/10/2020

CARACTERIZACIÓN DE PROCESO

VERSIÓN: 02

PAGINA: 1 DE 2

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

| Nombre del Proceso  | SIGLA   | Tipo de Proceso |            |                        |
|---|---|-----------------|------------|------------------------|
| Gestión Comercial   | MI.COM  | Estratégico     | Misional X | Apoyo                  |
| Objetivo  | Alcance   |                 |            | Responsable            |
| Proporcionar el servicio a través de estrategias de Mercado, buscando la proyección del mismo a través del tiempo, cumpliendo con las normas de calidad, las normas legales, las normas internas, y alcanzar la satisfacción del usuario, realizar el seguimiento y control de facturación, atender los requerimientos (PQR's) del usuario, control de agua no contabilizada y recaudación por cartera. | Comprende desde la planeación de la atención al suscriptor y/o usuario, la orientación, direccionamiento, recepción, registro, respuesta y seguimiento a los PQR'S, hasta la medición de la satisfacción del cliente, así como la medición y seguimiento de los procedimientos y manuales para Facturación, Cartera, instalación y retiro de micro y macro medidores. como tambien dando oportuna respuesta al requerimiento del usuario. |                 |            | Director de Planeación |

INTERACCIÓN Y GESTIÓN DEL PROCESO

| SUMINISTRA                  | ENTRADAS  | PHVA | ACTIVIDADES   | SALIDAS  | RECIBE  |
|-----------------------------|---|------|---|--|---|
| -Proceso Gestión comercial. | -Ciclos de facturación  | P    | Formular mensualmente el cronograma comercial.  | -Cronograma comercial.                           | -Proceso comercial<br>-Profeso financiero.<br>-Puntos de recaudo. |
| -Usuarios.                  | - Contrato de Condiciones Uniforme.<br>- Certificado licencia de construcción<br>- Certificado Estrato nomenclatura<br>- Datos nuevos suscriptores. | H    | Tramitar las solicitudes de nuevas conexiones para los servicios publicos domiciliarios prestados por EMPITALITO E.S.P. | -Vinculación de nuevos suscriptores.             | -Proceso comercial<br>-Suscriptores.                              |
| -Proceso comercial.         | - Base de datos facturación.  | H    | -Tomar lecturas de consumo, generar critica, revisar, expedir y entregar facturación.                                   | -Facturación del periodo                         | Suscriptores  |
| -Proceso comercial.         | - Base de datos deudores.   | H    | -Realizar la gestión de recuperación de cartera en sus etapas persuasiva, prejuridica y coactiva.                       | -Acuerdos de pago<br>-Abonos a cuenta            | -Suscriptores<br>-Proceso comercial.                              |
| -Proceso comercial.         | - Solicitud de revisión técnicas<br>- Solicitud revisión técnica.   | V    | -Realizar revisiones técnicas y de criticas según las necesidades para el buen funcionamiento del proceso.              | -Registros de visitas.<br>-Registros de novedad. | -Proceso comercial.   |
| -Proceso comercial.         | - No conformidades.   | A    | Establecer acciones de mejoras de conformidad con las no conformidades presentadas.                                     | -Acciones de mejoramiento.                       | -Proceso comercial.   |



EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P.

CÓDIGO: MI.COM.CP.01

APROBADO: 20/10/2020

CARACTERIZACIÓN DE PROCESO

VERSIÓN: 02

PAGINA: 1 DE 2

**RECURSOS ESTABLECIDOS PARA LA GESTIÓN**

| Tipo        | Humano   | Físico - Técnico  |
|-------------|--|---|
| Descripción | -Director de Planeación.<br>-Jefe de PQRS<br>Administrativo<br>-Jefe de facturación<br>-Profesional jurídico comercial.<br>-Asistente de matriculas.<br>-Apoyo de facturación<br>-Coordinador de revisiones. | Recursos tecnológicos (Equipos de cómputo con todos los elementos y software requeridos).<br>- Mobiliario Necesario.<br>8 TPL´s<br>2 Impresoras facturación.<br>2 PC´s<br>Muebles y enseres de oficina. |

**REQUISITOS APLICABLES Y REGLAMENTARIOS A CUMPLIR EN EL DESARROLLO DEL PROCESO**

**Numerales de la NTC ISO 9001:2015:** 4.4., 5.2, 6.1, 6.2, 7.1, 7.4, 7.5, 9.1.3, 9.3.2, 10

**MIPG:** Política Gestión Presupuestal y Eficiencia del Gasto Público, Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional.