

	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO			Código	C-CA-01	
				Versión	07	
				Fecha	11/07/2018	
NOMBRE DEL PROCESO: SERVICIO AL CLIENTE Y GARANTÍA DE OBRA						
OBJETO DEL PROCESO: Conocer y analizar las necesidades, requisitos y expectativas de los clientes y medir el grado de satisfacción del cliente con el servicio entregado, con el fin de brindar servicios de valor agregado.						
ALCANCE: Aplica a todo el proceso de la prestación del servicio al cliente, incluidas las actividades posteriores a la entrega del servicio.						
INICIA: El conocimiento de las necesidades y expectativas de los clientes.			TERMINA: Evaluación de la eficacia del servicio prestado.			
RESPONSABLE(S): Gerente General						
APOYA (LÍDER): Asistente						
DEPENDENCIA: Gerencia						
CONTEXTO DEL PROCESO						
PROVEEDOR (Proceso/Entidad)	ENTRADA(S)	PROCESO (Actividades principales: P-H-V-A)	SALIDA(S)	CLIENTE (Proceso/Entidad)		
Internos		Realizar actividades de atención y fidelización de clientes.	Internos			
Dirección	Contexto de la organización, partes interesadas identificadas y alcance del sistema de gestión.	Establecer canales de comunicación con el cliente.	Necesidades de recursos (Humanos y físicos)	Dirección		
	Directrices organizacionales, política y objetivos de la calidad.	Facturar los servicios prestados a los clientes.	Necesidades de formación			
	Estructura organizacional, responsabilidades, funciones de los diferentes cargos.	Conocer las necesidades y expectativas de los clientes.	Planes de mejoramiento.			
	Recursos para el funcionamiento de los procesos.	Atender los requerimientos, peticiones, quejas y reclamos de los clientes para garantizar el cumplimiento de las condiciones contractuales.	Reportes de gestión.			
	Personal competente.	Establecer planes de mejoramiento.	Base de datos de requerimientos de los clientes.			
	Manual Integrado de Gestión. Matriz Integrada de comunicaciones.	Realizar acciones de mejora	Evaluación de la satisfacción del cliente.			
	Informes de auditoría y de revisión por la dirección.		Resultados eficacia de las acciones para el tratamiento de riesgos y oportunidades.			
	Necesidades de acciones de mejoramiento.		Solicitudes de atención de requerimientos de los clientes. Resultados de la evaluación de la satisfacción del cliente.			Todos los procesos
	Informes de la evaluación del desempeño.		Requerimientos del cliente para hacer correcciones en las obras.			Ejecución de obras
	Directrices para atender los requerimientos de los clientes.		Necesidades de infraestructura, logística y de su mantenimiento.			Logística e infraestructura
Todos los procesos	Informes de las acciones realizadas para la atención de los requerimientos de los clientes.		Necesidades de mantenimiento de las competencias del personal.	Gestión Humana		
Mercadeo y ventas	Necesidades, requisitos y expectativas de los clientes.		Necesidades en temas ambientales y de Seguridad y Salud en el Trabajo.			
Ejecución de obras	Resultados de las auditorías de evaluación de la calidad de las obras.					
Logística e infraestructura	Recursos de infraestructura y logística en condiciones óptimas de operación.					
Gestión Humana	Evaluaciones de desempeño.					
	Personal idóneo.					
	Evaluación eficacia capacitación.					
Externos						
	Cientes	Necesidades y expectativas para la prestación del servicio.		Solicitudes para la evaluación de la percepción sobre la calidad del servicio prestado.	Clientes	
		Requerimientos sobre la prestación del servicio.		Facturación		
	Percepción sobre el servicio recibido.					
PARÁMETROS DE CONTROL DEL PROCESO						
ASPECTO O ACTIVIDAD CRÍTICA	MÉTODO DE CONTROL	CRITERIO DE ACEPTACIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO		
Evaluación de la satisfacción del cliente	Encuesta	Evaluar a todos los clientes	Gerente	Formulario diligenciado		
IDENTIFICACIÓN DE REQUISITOS DEL PROCESO						
REQUISITOS LEGALES/REGLAMENTARIOS		REQUISITOS NORMA ISO 9001:2015				
		Capítulos 9 y 10, Numerales 4.4, 6.1, 6.2, 7.4, 8.2, 8.5.1, 8.5.5, 8.6, 8.7				
INDICADORES (Ver Cuadro de Mando Integral)						

	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO	Código	C-CA-01
		Versión	07
		Fecha	11/07/2018
NOMBRE DEL PROCESO: SERVICIO AL CLIENTE Y GARANTÍA DE OBRA			
INDICADOR		OBJETO	
Atención de requerimientos		Atender oportunamente los requerimientos de los clientes.	
Satisfacción del cliente		Obtener la percepción del cliente sobre la calidad en la prestación del servicio.	
RIESGOS (Ver mapa de riesgos)			
RIESGO		DESCRIPCIÓN	
Tener que asumir garantías por falta de respeto a los procedimientos de la empresa por parte de personal técnico.		Tener que asumir garantías por falta de respeto a los procedimientos de la empresa por parte de personal técnico, debidos a falta de suficientes registros del trabajo técnico realizado, ocasionando mala imagen para la organización y retrasos en la facturación de los servicios.	
DOCUMENTOS RELACIONADOS			
Identificación	Descripción		
C-PR-01	Procedimientos para la atención de requerimientos de los clientes		
C-FR-01	Evaluación satisfacción del cliente		
C-FR-02	Resultado de evaluación satisfacción del cliente		
C-FR-03	Gestión de requerimientos de los clientes		
RECURSOS			
TALENTO HUMANO		INFRAESTRUCTURA Y OTROS RECURSOS	AMBIENTE DE TRABAJO
Gerente General		Computador y equipos de oficina. Estos recursos son suministrados por Energitelco.	Ambiente de oficina libre de contaminación auditiva, con adecuada iluminación en los puestos de trabajo y temperatura entre 20 y 26 grados centígrados.
OBSERVACIONES:			

Elaboró y Revisó: Armiro Rico Guzmán	Aprobó: Jorge Andrés Ortega Bedoya
Cargo: Coordinador de Calidad, Comunicaciones y Riesgos	Cargo: Gerente General
Firma: 	Firma: 