



PROCESO: ATENCIÓN AL CLIENTE

Código: CPAI - 001

Fecha: DIC-12-2011

Versión: 1/A

Objetivo: Recibir, atender, investigar y responder las peticiones, quejas, reclamos, recursos, acciones y demás medios de impugnación escritos y verbales que presenten los usuarios, suministrando información clara que conlleven a solucionar sus necesidades y mejorar la imagen de la empresa prestadora del servicio.

PROVEEDOR	ENTRADA
CLIENTE	Carta y/o reporte de peticiones, recursos de ley, tutelas, acciones judiciales, acciones judiciales con terceros, etc. Solicitudes de la superintendencia de servicios públicos
GESTIÓN AL CLIENTE	Compromisos claros y bien definidos
GESTIÓN LOGÍSTICA	Producto o servicio cumpliendo especificaciones
GESTIÓN ESTRATÉGICA	Políticas claramente definidas
GESTIÓN FINANCIERA	Desembolsos oportunos para la gestión
GESTIÓN MEJORAMIENTO	Documentos controlados Recomendaciones para la mejora Programa de auditoria Informe de auditoria
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Personal competente, motivado y comprometido Ambiente seguro de trabajo
GESTIÓN INFRAESTRUCTURA	Infraestructura adecuada para la prestación del servicio, disponible y confiable
SERVICIO AL CLIENTE	Conocimiento de la satisfacción del cliente

PROCESO			
	ACTIVIDAD	RESPONSABILIDAD	AUTORIDAD
P L A N E A R	Elaboración y aprobación de la planificación del servicio	Coordinador de proceso	Gerente General
	Programación de visitas a terreno	Coordinador de Proceso	Gerente General
	Organizar ordenes trabajo	Coordinador de Proceso	Gerente General
H A C E R	Recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos, Recursos, solicitudes, etc.	GESTOR COMERCIAL PAC	Coordinador de proceso
	Programación de visitas a terreno	GESTOR COMERCIAL PAC	Coordinador de proceso
	Registrar en el sistema de control establecido,	GESTOR COMERCIAL PAC	Coordinador de proceso
	Generar ordenes de revisión (cuando se requiera)	GESTOR COMERCIAL PAC	Coordinador de proceso
	Ejecución de las visitas a terreno.	BRIGADISTA PQR	Coordinador de proceso
	Ejecutar los tramites necesarios para resolver	BRIGADISTA PQR	Coordinador de proceso
	Redactar y entregar las respuestas escritas a los peticionarios	GESTOR COMERCIAL PAC	Coordinador de proceso
	Tramitar las acciones y medios de impugnación presentados por los usuarios, preparar las respuestas y entregarlas al cliente, dentro de los términos fijados por la ley.	GESTOR COMERCIAL PAC	Coordinador de proceso
	Suministra información al cliente sobre: Tarifas, suministro, facturas, entre otros.	GESTOR COMERCIAL PAC	Coordinador de proceso
	Realizar y/o tramitar acuerdos de pago.	GESTOR COMERCIAL PAC	Coordinador de proceso
	Elaborar y entregar informes para el cliente	Coordinador de proceso	Coordinador de proceso
V E R I F I C A R	Aplicación de procedimientos de comportamientos para el autocuidado y la seguridad personal, el cuidado del entorno y medio ambiente	Todo el personal	Coordinador de proceso
	Controlar el estricto cumplimiento de los plazos y términos que la legislación contempla.	Coordinador de proceso	Gerente General
A C T U A R	Supervisión o inspección de labores, para determinar cumplimiento en Calidad, Ambiental y, Seguridad y Salud Ocupacional.	Coordinador de proceso	Gerente General
	Manejar como no conforme la desviación de los tiempos de respuesta	Coordinador de proceso / Gestor Comercial PAC	Gerente General
	Manejar como no conforme las fallas críticas o repetitivas en Calidad, Ambiental y, Seguridad y Salud Ocupacional.	Coordinador de proceso / Gestor Comercial PAC	Gerente General
	Reentrenar al personal en caso de encontrar fallas en la aplicación de los procedimientos	Coordinador de proceso	Gerente General
DOCUMENTOS			
- Aplican instructivos suministrados por el cliente, según esta establecido contractualmente. - PGEI-001 Procedimiento de planificación - PPOI-001 Procedimiento para el control de producto suministrado por el cliente - PPOI-002 Procedimiento para identificación y trazabilidad - Programas de gestión S&SOMA			

SALIDA	CLIENTE
Servicios cumpliendo requisitos Informe de gestión aprobado	CLIENTE
Reporte de nómina y novedades Cuenta de cobro conciliada	GESTIÓN FINANCIERA
Informe de gestión correcto y completo	GESTIÓN DE MEJORAMIENTO GESTIÓN ESTRATÉGICA
Información para atención de Q y R Servicio cumpliendo requisitos	SERVICIO AL CLIENTE
Requisición de Compra	GESTIÓN LOGÍSTICA
Necesidades de infraestructura	GESTIÓN INFRAESTRUCTURA
Solicitud de personal	GESTIÓN TALENTO HUMANO
Solicitud de edición o modificación de documentos	GESTIÓN MEJORAMIENTO



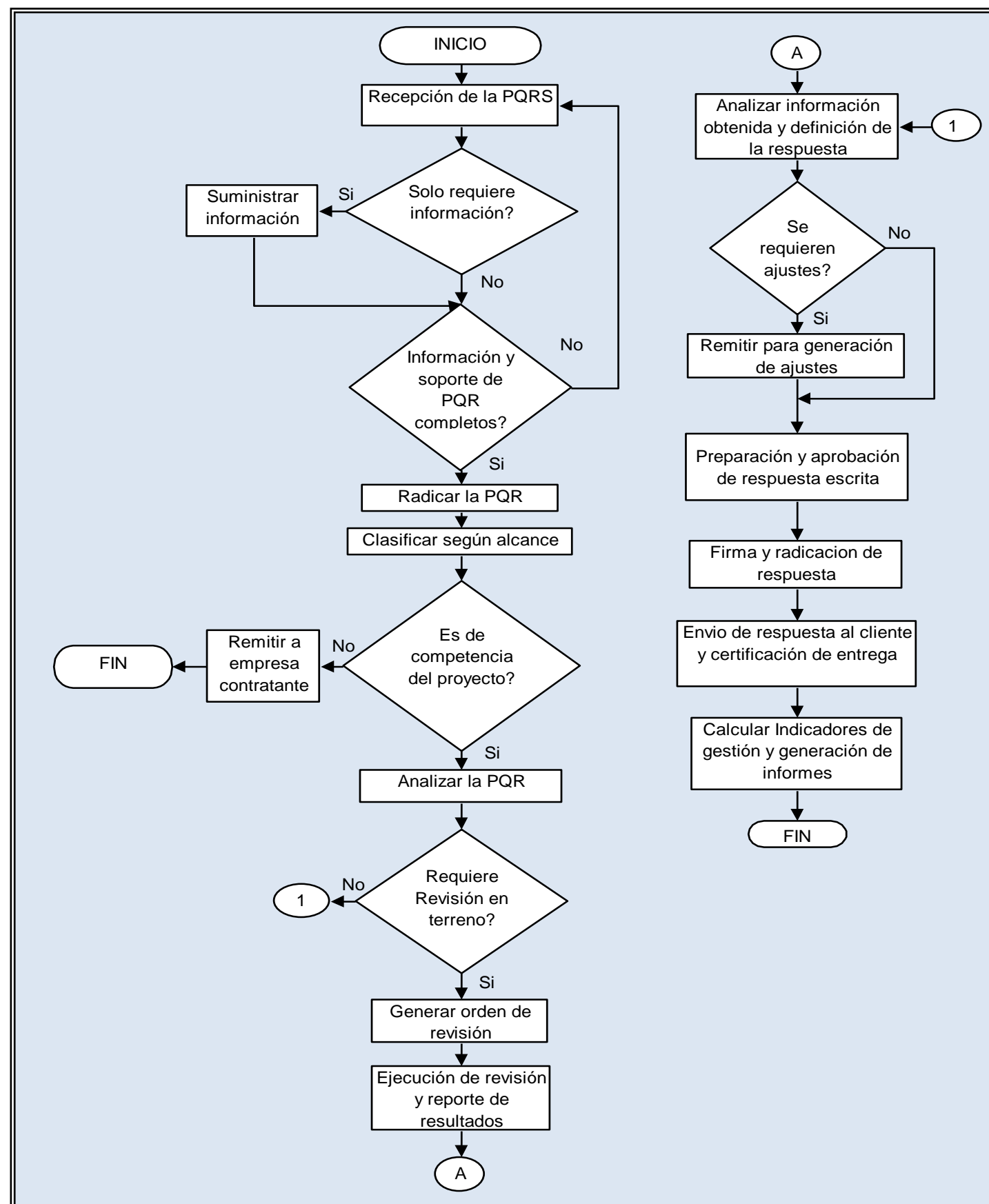
PROCESO: ATENCIÓN AL CLIENTE

Código: CPAI - 001

Fecha: DIC-12-2011

Versión: 1/A

FLUJOGRAMA DE ACTIVIDADES



RESPONSABLE	INDICADORES	RECURSOS	
Responsable: Coordinador de Proceso Gestor comercial PAC Front office Gestor comercial PAC Back office Participantes: Auxiliar Administrativo	- Según se definan en la planificación del servicio	* Infraestructura * Equipos de comunicación * Papelería * Software * Personal Competente * Dotación / Herramienta	

REQUISITOS			
TIPO	CALIDAD	AMBIENTAL	SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL
NORMA	ISO 9001 7,1 Planificación de la realización del producto 7.3.1 Planificación del diseño y desarrollo 7.3.2 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo 7.3.3 Resultados del diseño y desarrollo 7.3.4 Revisión del diseño y desarrollo 7.3.5 Verificación del diseño y desarrollo 7.3.6 Validación del diseño y desarrollo 7.3.7 Control de los cambios del diseño y desarrollo 7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio 7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio. 7.5.3 Identificación y trazabilidad 7.5.4 Propiedad del cliente 7.5.5 Preservación del producto	ISO 14001 4,4,6 Control Operacional 4,5,1 Seguimiento y Medición	OHSAS 18001 4,4,6 Control Operacional 4,5,1 Medición y seguimiento del desempeño
LEGALES	- Contrato - Ley 142 - Resolución 108-97 CREG, Dec 1842-91 - Código contencioso administrativo - RETIE	Ver los requisitos aplicables al proceso en la Matriz Gestión de Requisitos Legales y otros, en Gestión Ambiental, Seguridad y Salud Ocupacional. PGMI-006-01	

Las especificaciones de los recursos, los indicadores de gestión, su fórmula de cálculo y metas; y los controles a ejecutar se definen en la Planificación del Servicio de cada proceso.

APROBADO POR: Documento Original Firmado