
 Nit 804013 578-8	CARACTERIZACION DEL AREA COMERCIAL		Tipo de Documento
			Formato
	Fecha de Elaboración 05/06/2023		Fecha de última modificación
			Versión 01

1. INFORMACION GENERAL

IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO	
NOMBRE DEL PROCESO: Comercialización	TIPOLOGIA: Proceso de Ventas de Contratos de Obra-certificaciones y suspensiones.
LIDER DEL PROCESO: Directora Comercial y Auxiliar Comercial	
OBJETIVO DEL PROCESO: Garantizar el suministro oportuno de gas domiciliario por redes, para el desarrollo de la actividad principal de la empresa, a través de la gestión de las ventas de contratos, verificando el cumplimiento de los estándares de soportes requeridos y la calidad del servicio, además el cumplimiento de las actividades y seguimientos, las autorizaciones de las suspensiones, las revisiones de certificaciones del sistema y las actualizaciones de datos de los usuarios en el sistema.	

DESCRIPCION DEL PROCESO
<p>El proceso de comercialización inicia de la identificación de la necesidad por parte de los usuarios en obtener este servicio básico vital. A partir de esta demanda, el área de estudios y planeación realiza los análisis de viabilidad y planos correspondientes para cada zona de estudio deseada. Luego, el área de construcción realiza las construcciones e instalaciones de las redes por el municipio. Una vez se completados estos procesos, se procede a iniciar las ventas de los contratos y se gestiona para proceder a realizar las construcciones internas para posteriormente enviarlas a certificar. El siguiente paso es revisar, aceptar y/o rechazar las certificaciones emitidas por los organismos de inspección acreditados. Si se acepta el certificado de inspección, se procede a poner en servicio al usuario en el sistema y notificarle que debe realizar la revisión periódica obligatoria cada cinco años o de lo contrario el servicio le será suspendido. Finalmente se realiza con el seguimiento de las relaciones con el usuario, para asegurar su satisfacción con el servicio.</p>

RECURSOS		REQUISITOS LEGALES- NUMERALES NORMA APLICAR	PROCEDIMIENTOS
HUMANOS	2 profesionales, 2 Tecnólogo Administrativo, 1 Auxiliar y 2 Técnico Instaladores de Gases	<i>Ley 142 de 1994 por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones. Artículos 334, 336 y 365 a 370.</i>	Procedimiento de Comercialización de Gas Natural y GLP por redes.
TECNOLÓGICOS	Recursos físicos, software, hojas de cálculo, internet ilimitado.		

 Nit 804013 578-8	CARACTERIZACION DEL AREA COMERCIAL		Tipo de Documento Formato
	Fecha de Elaboración: 05/06/2023	Fecha de última modificación:	
			Versión 01

INFRAESTRUCTURA	Equipo de cómputo (4) Papelería, útiles de escritorio, Celulares (4), pendones	ISO 9001- ISO 14001. Sello de gestión en la calidad, optimización de procesos, satisfacción del cliente y la mejora continua de los servicios Resolución CREG 067 de 1995 Resolución MME 90902 de 2013. <i>Resolución GREG 059 de 2012.</i>	
------------------------	--	--	--

		Tipo de Documento
--	--	--------------------------


SEGUIMIENTO Y MEDICION

PARAMETROS DE CONTROL

Para el proceso del área comercial de PROVISERVICIOS S.A-E.S..P se establecieron los siguientes parámetros de control.

- Verificar que el usuario cuente con redes de gas disponibles y accesible.
- Verificar que los usuarios nuevos tengan la documentación requerida completa
- Que el contrato se encuentre debidamente completado y firmado
- Cargue de los datos al sistema GF-PRO
- Cargue de los documentos al sistema correctamente
- Que se haga una revisión mensual de los pasos anteriores para cada contrato nuevo
- Que la instalación se realice de acuerdo al calendario pactado por el área comercial y el OIA
- Que se realicen los pagos de acuerdo a las condiciones del contrato
- Autorización de las certificaciones cargadas al sistema.
- Que una vez terminada la instalación y la puesta en servicio el cliente reciba la mejor atención.


➤ Proceso de autorización de suspensiones por RTR en el sistema.

 NIT 804013 578-8	CARACTERIZACION DEL AREA COMERCIAL		Formato
	Fecha de Elaboración	Fecha de última modificación	
	05/06/2023		Versión 01

INDICADORES

DIRECTRIZ DE LA POLITICA	OBJETIVO DE CALIDAD	INDICADOR	FORMULA	META	FRECUENCIA
Cumpliendo con todos los requisitos legales y reglamentarios, mejorando continuamente la prestación del servicio domiciliario de gas natural y GLP,	Cumplir con las todos los requisitos legales y reglamentarios aplicables a la actividad de la empresa. Minimizar los tiempos de las instalaciones comerciales y residenciales. Promover la mejora continua y el sistema de gestión de calidad de las instalaciones realizadas	% Cumplimiento de plan de ventas por los administradores de zonas	(Ventas del mes/ Metas de ventas trimestral) *100	100%	Trimestral
		Eficiencia del área de operación	(Número de instalaciones construidas/Contratos en trámite por construir)	100%	Mensual
		Desempeño del área comercial	Calificación obtenida en el cumplimiento de las metas trimestral	100%	Trimestral

Tipo de Documento

 NIT 804013 578-8	CARACTERIZACION DEL AREA COMERCIAL		Formato
	Fecha de Elaboración	Fecha de última modificación	
	05/06/2023		Versión 01


DOCUMENTACION DE SOPORTE	SISTEMAS DE INFORMACION
Solicitud de necesidad servicio, disponibilidad de redes, disponibilidad de documentos, firma de contrato de obra, Acta de certificado de conformidad, órdenes de pago.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Módulo del sistema GF-PRO ✓ Aplicación móvil GF-PRO ✓ Módulo de recursos físicos (oficinas de municipios)

2. Actividades y responsables

PROCESO PROVEEDOR	ENTRADAS AL PROCESO	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO	CRITERIOS DE CONTROL	SALIDA DE PROCESO	PROCESO CLIENTE	
	Entrada de Clientes Nuevos	P	Proyección de ventas	Elaboración de un plan para aumentar las ventas de contratos	Directora comercial, Equipo comercial y Administradores de zonas	Metas mensuales	Contratos Firmados mensualmente en cada municipio	Metas mensuales	Área Comercial
		H	Calendario de Instalaciones	Elaboración del Cronograma para las Instalaciones Nuevas	Directora Comercial, Administradores de Zona e Instaladores	Solicitud de cuentas de cobro por instalaciones	Aprobación de las Cuentas de Cobro por instalaciones	Orden de pago	Área Comercial
Organismo de Inspección Acreditado	Entrada de organismo de inspección disponible	V	Calendario de Certificaciones	Elaboración del Cronograma para certificaciones	Administradores y OIA	Usuarios Puestos en Servicio en el mes	Aprobación de las Cuentas de Cobro por certificaciones nuevas	Orden de pago de las certificaciones	OIA

Entidades del Estado	Aplicación de convenios	A	Subsidios existentes para el municipio	Aplicación de subsidios por conexión a usuarios nuevos	Directora comercial	Aplicación de subsidios	Facturas con la descripción del subsidio aplicado	Aplicación de subsidios	Área de facturación
		V	Identificaciones de las no conformidades del proceso	Revisión del proceso comercial y ventas para determinar falencias	Profesional del área comercial	Modificaciones al plan de ventas	Solicitud de necesidades por fuera del plan de ventas	Plan de ventas de contratos modificado	Gerencia
		V	Medir la Eficacia del proceso	Determinar los Resultados Obtenidos	Director Comercial y Auxiliar Comercial	Plan de ventas de contratos modificado	Plan de ventas original	Informe de cumplimiento de metas del semestre	Gerencia y Directora comercial
Área comercial		A	Generación de Acciones Correctivas, Preventivas y Mejoras	Identificar las necesidades de mejora para elaborar un siguiente plan de ventas	Directora Comercial, Director de Operaciones y Director de Facturación	Formato de acciones correctivas y preventivas	Actas de atención y control y reportes de responsables	Formato de acciones correctivas y preventivas	Gerencia y todas las áreas




P	PLANEAR	H	HACER	V	VERIFICAR	A	ACTUAR
----------	---------	----------	-------	----------	-----------	----------	--------

 NIT 804013 578-8	CARACTERIZACION DEL AREA COMERCIAL		Tipo de Documento Formato
	Fecha de Elaboración 05/06/2023	Fecha de última modificación	
			Versión 01

3. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Solicitud de necesidad de servicio, estudio de factibilidad, análisis de mercado, disponibilidad presupuestal, Contrato aprobación de pólizas, acta de inicio, construcción de redes, comercialización, certificaciones, informes de cumplimiento, acta de liquidación. Órdenes de pago.

4. APROBACIONES.

Elaboró 	Revisó 	Aprobó 
Carlos Mario Mayo Peralta Aux comercial	Diana Catalina Angarita Directora Comercial	Jhon Alexander Niño Herrera Representante legal

5. BITACORA DE ACTUALIZACIÓN.

Versión	Fecha de aprobación	Ítem de modificación	Motivo	Aprobado por
01	23/06/2023	N/A	Aprobación inicial	Gerente