



DISTRISERVICIOS ESP
INGENIERIA, DISEÑO Y CONSTRUCCION

Sistema de Gestión de Calidad

**PROCEDIMIENTO DE VENTA DE INSTALACIONES PARA GAS
COMBUSIBLE**

Código: CM-PR-01
Versión 01

Proceso: Comercial
Fecha: 2022-11-07

COPIA NO CONTROLADA



Contenido

1. Objeto	3
2. Alcance	3
3. Definiciones	3
4. Condiciones generales	6
5. Contenido	6
5.1. Descripción de proceso.	6
5.2. Revisión de las solicitudes de servicio.	7
5.3. Reclamos del cliente.	7
5.4. Revisión de la solicitud de clientes.....	7

	<i>Elaborado por:</i>	<i>Revisado por:</i>	<i>Aprobado por:</i>
<i>Firma:</i>			
<i>Nombre:</i>			
<i>Cargo:</i>			

Fecha de Aprobación: _____



1. Objeto

EL objeto de este procedimiento es describir las actividades relacionadas con el proceso de ventas en futuros clientes.

2. Alcance

El alcance de este procedimiento inicia desde el registro de las solicitudes del cliente y termina en la entrega de la instalación residencial para gas combustible y su posterior puesta en servicio con el certificado de conformidad con un ente evaluador de la conformidad en servicios.

3. Definiciones

Cliente: Persona u organización que podría recibir o que recibe un producto o un servicio destinado a esa persona u organización o requerido por ella.

Proyecto: Proceso único, consistente en un conjunto de actividades coordinadas y controladas con fechas de inicio y de finalización, llevadas a cabo para lograr un objetivo conforme con requisitos específicos, incluyendo las limitaciones de tiempo, costo y recursos.

Procedimiento: Forma especificada de llevar a cabo una actividad o un proceso.

Nota: Los procedimientos pueden estar documentados o no.

Contrato: Acuerdo vinculante.

Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

	<i>Elaborado por:</i>	<i>Revisado por:</i>	<i>Aprobado por:</i>
<i>Firma:</i>			
<i>Nombre:</i>			
<i>Cargo:</i>			

Fecha de Aprobación: _____



Requisito legal: Requisito obligatorio especificado por una autoridad que recibe el mandato de un órgano legislativo.

Requisito reglamentario: Requisito obligatorio especificado por una autoridad que recibe el mandato de un órgano legislativo.

No conformidad: incumplimiento de un requisito.

Defecto: No conformidad relativa a un uso previsto o especificado.

Nota: La distinción entre los conceptos defecto y no conformidad es importante por sus connotaciones legales, particularmente aquellas asociadas a la responsabilidad legal de los productos y servicios.

Conformidad: Cumplimiento de un requisito.

Confiabilidad: Capacidad para desempeñar cómo y cuándo se requiera.

Salida: Resultado de un proceso.

Producto: Salida de una organización que puede producirse sin que se lleve a cabo ninguna transacción entre la organización y el cliente.

Servicio: Salida de una organización con al menos una actividad, necesariamente llevada a cabo entre la organización y el cliente.

Objeto: Cualquier cosa que pueda percibirse o concebirse.

Datos: Hechos sobre un objeto.

Información: Datos que poseen significado.

Evidencia objetiva: Datos que respaldan la existencia o veracidad de algo.

Sistema de información: Red de canales de comunicación utilizados dentro de una organización.

	<i>Elaborado por:</i>	<i>Revisado por:</i>	<i>Aprobado por:</i>
<i>Firma:</i>			
<i>Nombre:</i>			
<i>Cargo:</i>			

Fecha de Aprobación: _____



Documento: Información y el medio en el que está contenida.

Registro: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades realizadas.

Verificación: Confirmación, mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados.

Validación: Confirmación, mediante la aportación de evidencia objetiva, de que se han cumplido los requisitos para una utilización o aplicación específica prevista.

Satisfacción del cliente: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido las expectativas de los clientes.

Queja: Expresión de insatisfacción hecha a una organización, relativa a su producto o servicio o al propio proceso de tratamiento de quejas, donde explícita o implícitamente se espera una respuesta o resolución.

Servicio al cliente: Interacción de la organización con el *cliente* a lo largo del ciclo de vida de un producto o un servicio.

Código de conducta de la satisfacción del cliente: Promesas hechas a los clientes por una organización relacionadas con su comportamiento, orientadas a aumentar la satisfacción del cliente y las disposiciones relacionadas.

	<i>Elaborado por:</i>	<i>Revisado por:</i>	<i>Aprobado por:</i>
<i>Firma:</i>			
<i>Nombre:</i>			
<i>Cargo:</i>			

Fecha de Aprobación: _____



4. Condiciones generales

Este procedimiento establece los lineamientos que deben acatar los funcionarios de DISTRISERVICIOS ESP, para la venta de instalaciones para gas combustible.

5. Contenido

5.1. Descripción de proceso.

- Se genera orden de visita en campo.
- Se solicitan planos al coordinador de cartografía.
- Se realiza visita a potenciales usuarios con el fin de explicar los beneficios y las ventajas de obtener el servicio de gas combustible por red.
- El apoyo a la coordinación de proyectos realiza el censo en la cual obtiene información de los potenciales usuarios.
- El asesor comercial realiza visita puerta a puerta en la cual el cliente potencial suministra los documentos (cédula, recibo de energía, sana posesión o documento de libreta y tradición) para diligenciar la solicitud de servicio, posteriormente firma el pagaré; se toman dudas quejas o reclamos.
- El apoyo a la coordinación de proyectos realiza la georeferenciación de la vivienda y el centro de medición.
- El asesor comercial digita la solicitud de servicio.
- El apoyo a la coordinación de proyectos ingresa los datos georreferenciados.
- Cuando el cliente solicita el servicio de gas combustible diferente al residencial, se realiza visita técnica para obtener información y realizar el presupuesto.

	<i>Elaborado por:</i>	<i>Revisado por:</i>	<i>Aprobado por:</i>
<i>Firma:</i>			
<i>Nombre:</i>			
<i>Cargo:</i>			

Fecha de Aprobación: _____



5.2. Revisión de las solicitudes de servicio.

El ingeniero residente recibe el informe de las solicitudes de servicio, evalúa si estas contemplan los requisitos legales, en caso de existir falencia en la documentación este realiza la orden de verificación en campo.

El ingeniero residente realiza visita técnica en las zonas de los potenciales clientes para sectorizar las solicitudes de servicio.

5.3. Reclamos del cliente.

Se verifican los reclamos y dudas de potenciales clientes, se evalúa y se le da respuesta razonable y técnica con sus respectivas sugerencias.

5.4. Revisión de la solicitud de clientes.

El director de proyectos verifica las solicitudes de servicio con el fin de corroborar la información con el proyecto a desarrollar para realizar presupuesto y cronograma de actividades.

	<i>Elaborado por:</i>	<i>Revisado por:</i>	<i>Aprobado por:</i>
<i>Firma:</i>			
<i>Nombre:</i>			
<i>Cargo:</i>			

Fecha de Aprobación: _____