



PROCESO: LECTURA

Código: CPLI - 001
Fecha: DIC-12-2011
Versión: 1/A

Objetivo: Tomar y registrar correcta y oportunamente las lecturas de los medidores y/o anomalías asociadas para la facturación del consumo.

PROVEEDOR	ENTRADA
CLIENTE	Archivos y/o equipos de lectura. Formatos constancia de lectura (Cuando aplica) Agenda de Lectura
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	Distribución de asignaciones de trabajo agrupadas por barrio y por lector	Coordinador de Proceso y Supervisores	Gerente General Director SIG
	Elaboración y aprobación de la planificación del servicio	Coordinador de Proceso y Supervisores	Gerente General Director SIG
	Programación de labores por lector	Coordinador de Proceso	Gerente General / Director SIG
	Recepción de información y/o equipos de lectura	Supervisor	Coordinador de Proceso
	Preparación del archivo de lectura (Si aplica)	Analista/supervisor	Coordinador de Proceso
H A C E R	Carga de Equipos/terminales (Si aplica)	Analista	Coordinador de Proceso
	Asignación y entrega de equipos/terminales	Supervisor y Analista	Coordinador de Proceso
	Desplazamiento al sitio de trabajo y ubicación de predios	Lector - Supervisor	Coordinador de Proceso
	Verificación de medidor y número de medidor	Lector	Supervisor
	Toma y registro de lectura	Lector	Supervisor
	Registrar novedades que impidan o dificulten la toma de lectura, registrar anomalía y soportarlo con fotos y comentarios si es el caso.	Lector	Supervisor
	Entrega de constancia de lectura al usuario (Cuando aplique)	Lector	Supervisor
	Envío periódico de lecturas y fotos en el día.	Lector	Supervisor
	Justificación del "porque" no se termino el itinerario (no se cierra) cuando aplique.	Lector	Supervisor
	Reprogramar las lecturas para el día siguiente si aplica	Lector	Supervisor
	Se cierra en el software de lectura (SIMEX) para que automáticamente el cliente tenga acceso a la información.	Lector	Coordinador de Proceso
	Recepción de los registros con la labor cumplida	Supervisor / Analista	Coordinador de Proceso
	Descargue de equipos/terminales (Si aplica)	Analista	Supervisor
	Realizar las respectivas relecturas	Lector	Cliente/Supervisor
	envío al cliente por e-mail soportado con foto, la gestión realizada de la relectura	Lector	Coordinador Cliente
	Generación de reportes y estadísticas	Coordinador de Proceso	Gerente General/Director SIG
	Aplicación de procedimientos de comportamientos para el autocuidado y la seguridad personal, el cuidado del entorno y medio ambiente	Todo el personal	Gerente General Director SIG
V E R I F I C A	Verificación de la carga y descarga correcta y completa de terminales	Analista	Supervisor
	Verificación de la información, actualizada del software	Analista	Coordinador de Proceso
	Supervisión o inspección de labores, para determinar cumplimiento en Calidad, Ambiental y, Seguridad y Salud Ocupacional.	Supervisor	Coordinador de Proceso
	Revisión de terminales y/o listados de lectura	Supervisor	Coordinador de Proceso
A C T U A R	Informar al cliente, rechazar si las fallas en el equipo afectan la calidad de la información y si sucede algo de fuerza mayor si algo pasa en terreno.	Coordinador de Proceso	Gerente General
	En caso de falla realizar carga o descarga nuevamente	Supervisor	Coordinador de Proceso
	Manejar como no conforme las fallas críticas o repetitivas en Calidad, Ambiental y, Seguridad y Salud Ocupacional.	Supervisor / Coordinador de Proceso	Gerente General Director SIG
	Establecer correctivos para las fallas no críticas, ni repetitivas (JANO)	Coordinador de Proceso	Gerente General
DOCUMENTOS			
<ul style="list-style-type: none">- Aplican instructivos suministrados por el cliente, según esta establecido contractualmente.- PGEI-001 Procedimiento de planificación- IGEI-001 Instructivo para la realización de actividades de supervisión.- PGHS-001 Procedimiento seguro para el manejo de herramientas y equipos- PGHS-002 Procedimiento seguro para trabajo en alturas- PGHS-003 Procedimiento en manejo defensivo y seguridad vial- PGHS-005 Procedimiento seguro para trabajo eléctrico- PPEI-001 Procedimiento para el control de producto suministrado por el cliente- PPEI-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 (JANO) correcto y completo gestión del desempeño (CERES)	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: LECTURA

Código: CPLI - 001

Fecha: DIC-12-2011

Versión: 1/A

RESPONSABLE	INDICADORES	RECURSOS
Responsable: Coordinador de Proceso Participantes: Supervisores Lector Analista Director y coordinadores del SIG	- Según se definan en la planificación del servicio	* Infraestructura * Equipos de comunicación * Papelería * Software * Vehículos * Personal Competente * Dotación / Herramienta / EPPs

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	- Ley 142 - Resolución 108-97 CREG, De 1842-91 - Contrato firmado - Términos de Referencia - Contrato de condiciones uniformes - RETIE - Competencia Laborales Titulo NCL 280101026 (Registro de la información del consumo de energía eléctrica del cliente para su cobro)	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, asociados a calidad, ambiental y seguridad y salud ocupacional, se definen en la Planificación de la Calidad del Servicio de cada proceso.

APROBADO POR:

Documento Original Firmado



PROCESO: LECTURA

Código: CPLI - 001

Fecha: DIC-12-2011

Versión: 1/A

FLUJOGRAMA DE ACTIVIDADES

