



# PROCESO: SUSPENSIÓN, CORTE Y RECONEXIÓN

Código: CPSI - 001

Fecha: DIC-12-2011

Versión: 1/A

**Objetivo:** El objetivo de SCR será la suspensión y corte del servicio al cliente cuando presente una o varias facturas del servicio de energía sin cancelar, o por cualquier otro motivo que el cliente determine, y la reconexión del servicio de energía cuando se hayan eliminado las causales de la suspensión o corte.

PROVEEDOR	ENTRADA	PROCESO			SALIDA	CLIENTE	
		ACTIVIDAD	RESPONSABILIDAD	AUTORIDAD			
CLIENTE	Información u ordenes de trabajo generadas por el cliente y materiales cuando aplique	P L A N E A R	Revisión y aprobación de la planificación del servicio	Coordinador Proceso	Gerente General/Director SIG	Servicios cumpliendo requisitos Informe de gestión aprobado	CLIENTE
			Ejecutar las ordenes de trabajo generadas por el cliente	Coordinador Proceso	Gerente General		
			Definición de grupos de trabajo.	Supervisor	Gerente General		
			Programación de labores.	Supervisor	Gerente General		
GESTIÓN AL CLIENTE	Compromisos claros y bien definidos	H A C E R	Recepción de ordenes de Trabajo.	Supervisor / Analista	Gerente General	Reporte de nómina y novedades Cuenta de cobro conciliada	GESTIÓN FINANCIERA
			Impresión y/o asignación de las ordenes de trabajo.	Supervisor / Analista	Gerente General		
Asignación de equipo y herramientas.	Coordinador Proceso/Supervisor		Gerente General	Informe de gestión (JANO) correcto y completo gestión del desempeño (CERES)	GESTIÓN DE MEJORAMIENTO GESTIÓN ESTRATÉGICA		
Desplazamiento al área de trabajo y ubicación de los predios	Brigadista		Supervisor				
Informar al usuario el objeto de la visita	Brigadista		Supervisor	Información para atención de Q y R Servicio cumpliendo requisitos	SERVICIO AL CLIENTE		
Constatación de parámetros del servicio y registro de lectura	Brigadista		Supervisor				
Realizar la actividad requerida de acuerdo a la normatividad de la empresa contratante.	Brigadista		Supervisor	Requisición de Compra	GESTIÓN LOGÍSTICA		
Notificación de la actividad realizada y firma del usuario.	Brigadista		Supervisor				
Recibir del personal operativo el trabajo culminado	Supervisor		Coordinador Proceso				
Ingreso de la información al sistema.	Digitador		Coordinador Proceso				
Preparación del informe al cliente.	Coordinador Proceso		Gerente general del Proyecto	Necesidades de infraestructura	GESTIÓN INFRAESTRUCTURA		
Entrega de informes	Coordinador Proceso		Gerente general del Proyecto				
GESTIÓN MEJORAMIENTO	Documentos controlados  Recomendaciones para la mejora Programa de auditoria Informe de auditoria		Aplicación de procedimientos de comportamientos para el autocuidado y la seguridad personal, el cuidado del entorno y medio ambiente	Todo el personal	Gerente general del Proyecto	Solicitud de personal	GESTIÓN TALENTO HUMANO
			V E R I F I C A R	Verificación del estado del servicio y/o medidor de acuerdo a los requerimientos de la actividad.	Brigadista		
Supervisión o inspección de labores, para determinar cumplimiento en Calidad, Ambiental y, Seguridad y Salud Ocupacional.	Supervisor			Coordinador Proceso	Solicitud de edición o modificación de documentos	GESTIÓN MEJORAMIENTO	
A C T U A R	Corregir estado del servicio		Brigadista	Supervisor			
	Manejar como no conforme las fallas críticas o repetitivas en Calidad, Ambiental y, Seguridad y Salud Ocupacional. JANO		Coordinador Proceso	Gerente general del Proyecto			
	Establecer las correcciones que ameritan las fallas puntuales no críticas		Coordinador Proceso	Gerente general del Proyecto			
DOCUMENTOS							
- Aplican instructivos suministrados por el cliente, según esta establecido contractualmente. - IGEI-001 Instructivo para la realización de actividades de supervisión. - PPOI-002 Procedimiento para identificación y trazabilidad - PPOI-001 Procedimiento control producto suministrado por el cliente (Según aplique) - PGEI-001 Procedimiento de planificación. - PGHS-002 Procedimiento seguro para trabajo en alturas - PGHS-003 Procedimiento en manejo defensivo y seguridad vial - PGHS-005 Procedimiento seguro para trabajo eléctrico - Programas de gestión S&SOMA							



## PROCESO: SUSPENSIÓN, CORTE Y RECONEXIÓN

Código: CPSI - 001

Fecha: DIC-12-2011

Versión: 1/A

RESPONSABLE	INDICADORES	RECURSOS
<b>Responsable:</b> Coordinador Proceso  <b>Participantes:</b> Supervisores Brigadista Digitadores	- Según se definan en la planificación del servicio - Indicadores contractuales	* Infraestructura * Equipos de comunicación * Papelería * Software * Vehículos * Personal Competente * Dotación / Herramienta

REQUISITOS			
TIPO	CALIDAD	AMBIENTAL	SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL
<b>NORMA</b>	<b>ISO 9001</b>  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	<b>ISO 14001</b>  4,4,6 Control Operacional 4,5,1 Seguimiento y Medición	<b>OHSAS 18001</b>  4,4,6 Control Operacional 4,5,1 Medición y seguimiento del desempeño
<b>LEGALES</b>	-Ley 142 - Resolución 108-97 CREG, Dec 1842-91 -Contrato firmado -Términos de referencia -Contrato de condiciones uniformes - 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