



PROCESO: REPARTO

Código: CPRI - 001

Fecha: DIC-12-2011

Versión: 1/A

Objetivo: Distribuir correcta y oportunamente las facturas de los servicios públicos y demás documentos que se requieran, contribuyendo a mejorar los índices de gestión.

PROVEEDOR	ENTRADA
CLIENTE	Cronograma de facturación.
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 INFORMÁTICA	Software adecuado a los requerimientos del proceso
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 repartidor	Coordinador de Proceso y Supervisores
	Elaboración y aprobación de la planificación del servicio	Coordinador de proceso Y Supervisores
	Programación de labores	Coordinador de proceso Y Supervisores
	Recepción y verificación de facturas	Supervisor
	Planear agenda de reparto teniendo en cuenta la fecha de pago oportuno	Supervisor/ Lectores
	Asignaciones de trabajo a los lectores	Supervisor
H A C E R	Organización de las facturas por ciclos y municipios.	Auxiliar Administrativo
	Verifican que la facturación este completa y sin fallas de impresión	Auxiliar Administrativo
	Asignación de facturas al personal	Supervisor
	Desplazamiento al sitio de reparto a inicio de la ruta	Repartidor
	Relectura o verificación de lectura con la entrega de factura (Cuando aplique)	Repartidor
	Entrega de la factura al usuario	Repartidor
	Verificación de entrega (Cuando se requiera)	Repartidor
	Registro de anomalías en facturas no entregadas	Repartidor
	Recepción de constancias de entrega, devoluciones y demás registros de la labor	Supervisor
	Elaboración de estadísticas e informes	Coordinador de proceso
	Entrega al cliente de estadísticas y devoluciones	Coordinador de proceso
	Aplicación de procedimientos de comportamientos para el autocuidado y la seguridad personal, el cuidado del entorno y medio ambiente	Todo el personal
V E R I F I C A R	Inspección final del servicio	Supervisor
	Supervisión de labores en terreno	Supervisor
	Supervisión o inspección de labores, para determinar cumplimiento en Calidad, Ambiental y, Seguridad y Salud Ocupacional.	Supervisor
A C T U A R	Rectificación en terreno	Supervisor
	Manejar como no conforme las fallas críticas o repetitivas en Calidad, Ambiental y, Seguridad y Salud Ocupacional.	Coordinador de proceso / Director/Coordinador de SIG
	Establecer correctivos para las fallas no críticas, ni repetitivas. (JANO)	Coordinador de proceso
DOCUMENTOS		
- 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-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: REPARTO

Código: CPRI - 001

Fecha: DIC-12-2011

Versión: 1/A

RESPONSABLE	INDICADORES	RECURSOS
Responsable: Coordinador de proceso Supervisores Repartidores Auxiliares Administrativos Participantes: Analistas Director y coordinadores del SIG	- Según se definan en la planificación del servicio	* Infraestructura * Equipos de comunicación * Papelería * Software * Vehículos * 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	- Ley 142 - Resolución 108-97 CREG, Dec 1842-91 - Contrato firmado - Términos de Referencia - Contrato de condiciones uniformes	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



PROCESO: REPARTO

Código: CPRI - 001

Fecha: DIC-12-2011

Versión: 1/A

FLUJOGRAMA DE ACTIVIDADES

