

|  |                                       |  |                       |
|--|---------------------------------------|--|-----------------------|
|  | <h1>PROCESO: TRABAJO COMUNITARIO</h1> |  | Código: CPCI - 001    |
|  |                                       |  | Fecha: 01- Nov - 2011 |
|  |                                       |  | Versión: 1/A          |

**Objetivo: Realizar programas de acercamiento a la comunidad para fortalecer la comunicación Comunidad - Empresa (contratista)**

| PROVEEDOR   | ENTRADA   | PROCESO  |   |                        | SALIDA                                 | CLIENTE  |                      |
|---|---|--|---|------------------------|--|--|----------------------|
|   |   | ACTIVIDAD  | RESPONSABILIDAD   | AUTORIDAD              |  |  |                      |
| CLIENTE   | Ordenes de trabajo<br><br>Políticas y programas   | P<br>L<br>A<br>N<br>E<br>A<br>R                                  | Identificar los problemas, necesidades y expectativas.  | Coordinador Proceso    | Gerente General / Director proyecto    | Personal competente, motivado y comprometido.<br><br>Ambiente seguro de trabajo  | TODOS LOS PROCESOS   |
|   |   |  | Identificar y formular los planes, programas y proyectos sociales para grupos especiales.                             | Coordinador Proceso    | Gerente General / Director proyecto    |  |                      |
|   |   |  | Elaboración y aprobación de la planificación del servicio.  | Coordinador Proceso    | Gerente General / Director proyecto    |  |                      |
|   |   |  | Programación de las visitas a terreno.  | Coordinador Proceso    | Gerente General / Director proyecto    |  |                      |
|   |   |  | Organizar ordenes de trabajo.   | Coordinador Proceso    | Gerente General / Director proyecto    |  |                      |
| SERVICIO AL CLIENTE   | Conocimiento de la satisfacción del usuario   | H<br>A<br>C<br>E<br>R  | Estudiar la viabilidad de los planes, programas y proyectos   | Coordinador Proceso    | Gerente General / Director proyecto    | Problemática y necesidades identificados.<br><br>Programa de Acompañamiento hacia la parte operativa para la recuperación de energía.<br><br>Programa de Uso Racional y eficiente de energía.<br><br>Capacitación del Mercado.<br><br>Campañas hacia la comunidad (Responsabilidad Empresarial ) | SERVICIO AL CLIENTE  |
| Ejecutar con la programación de las visitas a terreno.  | Trabajador Comunitario  |  | Gerente General / Coordinador Proceso.  |                        |  |  |                      |
| Ejecutar los tramites o procedimientos necesarios para resolver las PQR´s de la comunidad.      | Trabajador Comunitario  |  | Gerente General / Coordinador Proceso.  |                        |  |  |                      |
| Brindar la información que requiera la comunidad en las "Carpas Informativas"                   | Trabajador Comunitario  |  | Gerente General / Coordinador Proceso.  |                        |  |  |                      |
| Suministrar información al usuario sobre: tarifas, suministro, facturas, entre otros.           | Trabajador Comunitario  |  | Gerente General / Coordinador Proceso.  |                        |  |  |                      |
| Realizar y/o tramitar acuerdos de pago y cambio de medidores o contadores.                      | Trabajador Comunitario  |  | Gerente General / Coordinador Proceso.  |                        |  |  |                      |
| Realizar la sensibilización en la comunidad para lo Formalización del servicio.                 | Trabajador Comunitario  |  | Gerente General / Coordinador Proceso.  |                        |  |  |                      |
| Capacitación sobre comportamientos para el autocuidado, el cuidado del entorno y medio ambiente | Trabajador Comunitario  |  | Gerente General / Coordinador Proceso.  |                        |  |  |                      |
| GESTIÓN FINANCIERA  | Asignación de presupuesto para formación de personal  | V<br>E<br>R<br>I<br>F<br>I<br>C<br>A<br>R                        | Evaluar la satisfacción de la comunidad   | Trabajador Comunitario | Gerente General / Coordinador Proceso. | · Informe Gerencial<br>· Evaluación y resultados<br>· Cumplimiento de metas y objetivos  | GESTIÓN ESTRATÉGICA  |
|   |   |  | Calcular los indicadores, evaluar los resultados y elaborar informes de gestión                                       | Coordinador Proceso    | Gerente General / Coordinador Proceso. |  |                      |
|   |   |  | Analizar y dar solución a las quejas y reclamos que se presenten en la comunidad.                                     | Trabajador Comunitario | Gerente General / Coordinador Proceso. |  |                      |
|   |   |  | Efectuar seguimiento a los programas ofrecidos.   | Coordinador Proceso    | Gerente General / Coordinador Proceso. |  |                      |
|   |   |  | Realizar seguimiento al cronograma de actividades de gestión social.  | Coordinador Proceso    | Gerente General / Coordinador Proceso. |  |                      |
|   |   |  | Verificar la población atendida   | Coordinador Proceso    | Gerente General / Coordinador Proceso. |  |                      |
| GESTIÓN DE MEJORAMIENTO   | Recomendaciones para la mejora<br>Programa de auditoria<br>Informe de auditoria<br>Documentos controlados | A<br>C<br>T<br>U<br>A<br>R                                       | Mejorar continuamente el proceso mediante la aplicación de acciones correctivas, preventivas y planes de mejoramiento | Coordinador Proceso    | Gerente General / Coordinador Proceso. | - Acciones correctivas<br>- Acciones preventivas<br>- Seguimiento a riesgos<br>- Resultados de indicadores   | GESTIÓN MEJORAMIENTO |
|   |   |  | Reentrenar al personal en caso de encontrar fallas en la aplicación de los procedimientos                             | Coordinador Proceso    | Gerente General / Coordinador Proceso. |  |                      |
|   |   |  | Manejar como no conforme la desviación de los tiempos de respuesta  | Coordinador Proceso    | Gerente General / Coordinador Proceso. |  |                      |
| GESTIÓN LOGÍSTICA   | Producto o servicio cumpliendo especificaciones   | DOCUMENTOS   |   |                        |  |  |                      |
|   |   | Plan de trabajo comunitario<br>Plan de Manejo Ambiental PGEA-001 |   |                        |  |  |                      |



## PROCESO: TRABAJO COMUNITARIO

Código: CPCI - 001

Fecha: 01- Nov - 2011

Versión: 1/A

| RESPONSABLE   | INDICADORES                        | RECURSOS  | REGISTROS  |
|---|------------------------------------|---|--|
| <b>Responsable:</b><br>Gerente General<br>Coordinador Proceso<br><br><b>Participantes:</b><br>Coordinador Proceso<br>Trabajador Comunitario | Quejas y reclamos de la comunidad. | - Personal competente.<br>- Equipo de cómputo e impresión.<br>- Comunicaciones (equipos, Internet )<br>- Mobiliario e insumos.<br>- Base de datos<br>- Buzón de quejas y reclamos | - Protocolo de Comunicación<br>- Caracterización del Sector<br>- Acta de Reunión<br>- Control de Asistencia<br>- Formato de capacitación<br>- Volante Informativo. |

| REQUISITOS     |   |   |  |
|----------------|---|---|--|
| TIPO           | CALIDAD   | AMBIENTAL   | SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL  |
| <b>NORMA</b>   | <b>ISO 9001</b><br><br>7.1. Planificación de la realización del producto.<br>7.5.1. Control de la producción y de la prestación del servicio.<br>7.5.2. Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio.<br>7.5.3. Identificación y trazabilidad. | <b>ISO 14001</b><br><br>4.4.6. Control Operacional<br>4.5.1. Seguimiento y Medición | <b>OHSAS 18001</b><br><br>4.4.5. Control Operacional<br>4.5.1. Medición y Seguimiento del desempeño. |
| <b>LEGALES</b> | 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   |   |  |

| PLANIFICACIÓN DEL CONTROL   |   |  |   |                                       |   |
|---|---|--|---|---------------------------------------|---|
| ETAPA CRITICA   | VARIABLE A CONTROLAR  | MÉTODO DE CONTROL  | CRITERIO DE ACEPTACIÓN  | REGISTRO                              | RESPONSABLE                                       |
| Evaluar la satisfacción de la comunidad                               | - Programa de sensibilización y capacitación al usuario<br>- Cronograma de actividades de gestión social. | - Realizar seguimiento al programa de sensibilización y capacitación al usuario.<br>Realizar seguimiento al cronograma de actividades de gestión social. | Actividades cumplidas<br>Resultados de indicadores  | Informes de Gestión y Plan de Acción. | Coordinador Proceso<br><br>Trabajador Comunitario |
| Eficiencia de los programas sociales que se desarrollan en el proceso | Información e indicadores sobre el desempeño del proceso ( Nivel de satisfacción del usuario)             | Medir el desempeño del proceso a través de actividades de seguimiento y medición.  | Actividades cumplidas<br>Mejoramiento de los resultados de los procesos.<br>Acciones correctivas<br>Acciones preventivas<br>Resultados de indicadores | Informes de Gestión y Plan de Acción. |   |

APROBADO POR: Documento Original Firmado