

	PROCESO: CAMPAÑA CONTROL DE PERDIDAS		Código: CPEI-001
			Fecha: DIC-12-2011
			Versión: 1/A

Objetivo: Desarrollar actividades y programas para la reducción y recuperación de pérdidas asociadas a las empresas prestadoras de servicios públicos, contribuyendo a mejorar sus índices de gestión

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	Elaboración y aprobación de la planificación del servicio	Coordinador de Proceso Director SIG	Gerente General del Proyecto	Servicios cumpliendo requisitos Informe de gestión aprobado	CLIENTE	
			Recepción de información u ordenes de trabajo generadas por el cliente y materiales	Coordinador de Proceso	Gerente General del Proyecto			
			Elaboración y aprobación del plan de trabajo	Coordinador de Proceso	Gerente General del Proyecto			
			Programación de labores	Coordinador de Proceso	Gerente General del Proyecto			
			Análisis de información	Coordinador de Proceso	Gerente General del Proyecto			
GESTIÓN AL CLIENTE	Compromisos claros y bien definidos	H A C E R	Impresión de ordenes o listados de trabajo	Supervisor	Coordinador de Proceso	Reporte de nómina y novedades Cuenta de cobro conciliada	GESTIÓN FINANCIERA	
GESTIÓN LOGÍSTICA	Producto o servicio cumpliendo especificaciones		Asignación de actividades	Supervisor	Coordinador de Proceso			
			Control de materiales	Coordinador de Proceso	Coordinador de Proceso			
			Asignación de equipos, vehículos, herramientas y materiales	Coordinador de Proceso	Coordinador de Proceso			
GESTIÓN ESTRATÉGICA	Políticas claramente definidas		Ejecución de actividades según especificaciones técnicas	Brigadista	Coordinador de Proceso	Informe de gestión correcto y completo	GESTIÓN DE MEJORAMIENTO GESTIÓN ESTRATÉGICA	
			Recepción de la información y ordenes de trabajo realizadas en terreno, reporte de anomalías y material sobrante.	Supervisor	Coordinador de Proceso			
			Digitación de la información.	Digitador	Coordinador de Proceso			
GESTIÓN FINANCIERA	Desembolsos oportunos para la gestión		Remisión de ordenes de trabajo, actas y demás información al cliente.	Supervisor	Coordinador de Proceso	Información para atención de Q y R Servicio cumpliendo requisitos	SERVICIO AL CLIENTE	
			Preparación informes a presentar al cliente	Coordinador de Proceso	Director de Proyecto			
			GESTIÓN MEJORAMIENTO	Documentos controlados Recomendaciones para la mejora Programa de auditoria Informe de auditoria		Entregar informes al cliente	Coordinador de Proceso	Director de Proyecto
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 Director SIG		
V E R I F I C A R	Control del servicio. Gestión del desempeño operacional	Coordinador de Proceso				Gerente General del Proyecto		
	Análisis y seguimiento de resultados e indicadores de gestión	Coordinador de Proceso	Gerente General del Proyecto					
	Supervisión o inspección de labores, para determinar cumplimiento en Calidad, Ambiental y, Seguridad y Salud Ocupacional.	Supervisor	Coordinador de Proceso/ Director SIG					
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Personal competente, motivado y comprometido Ambiente seguro de trabajo		Manejar como no conforme las fallas críticas o repetitivas en Calidad, Ambiental y, Seguridad y Salud Ocupacional.	Coordinador de Proceso	Gerente General del Proyecto	Necesidades de infraestructura	GESTIÓN INFRAESTRUCTURA	
			Analizar desviaciones de los resultados de los indicadores de gestión e implementar plan de acción. (JANO)	Coordinador de Proceso/ Subgerente operativo	Gerente General del Proyecto			
			Establecer correcciones que acorten las fallas puntuales no críticas	Coordinador de Proceso/ Subgerente operativo	Gerente General del Proyecto			
GESTIÓN INFRAESTRUCTURA	Infraestructura adecuada para la prestación del servicio, disponible y confiable		DOCUMENTOS				Solicitud de personal	GESTIÓN TALENTO HUMANO
			- Aplican instructivos suministrados por el cliente, segun esta establecido contractualmente. - PGEI-001 Procedimiento de planificación - IGEI-001 Instructivo para la realizacion de actividades de supervision. - 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 - PPOI-001 Procedimiento para el control de producto suministrado por el cliente - PPOI-002 Procedimiento para identificación y trazabilidad - Programas de gestión S&SOMA					
SERVICIO AL CLIENTE	Conocimiento de la satisfacción del cliente	Solicitud de edición o modificación de documentos						GESTIÓN MEJORAMIENTO



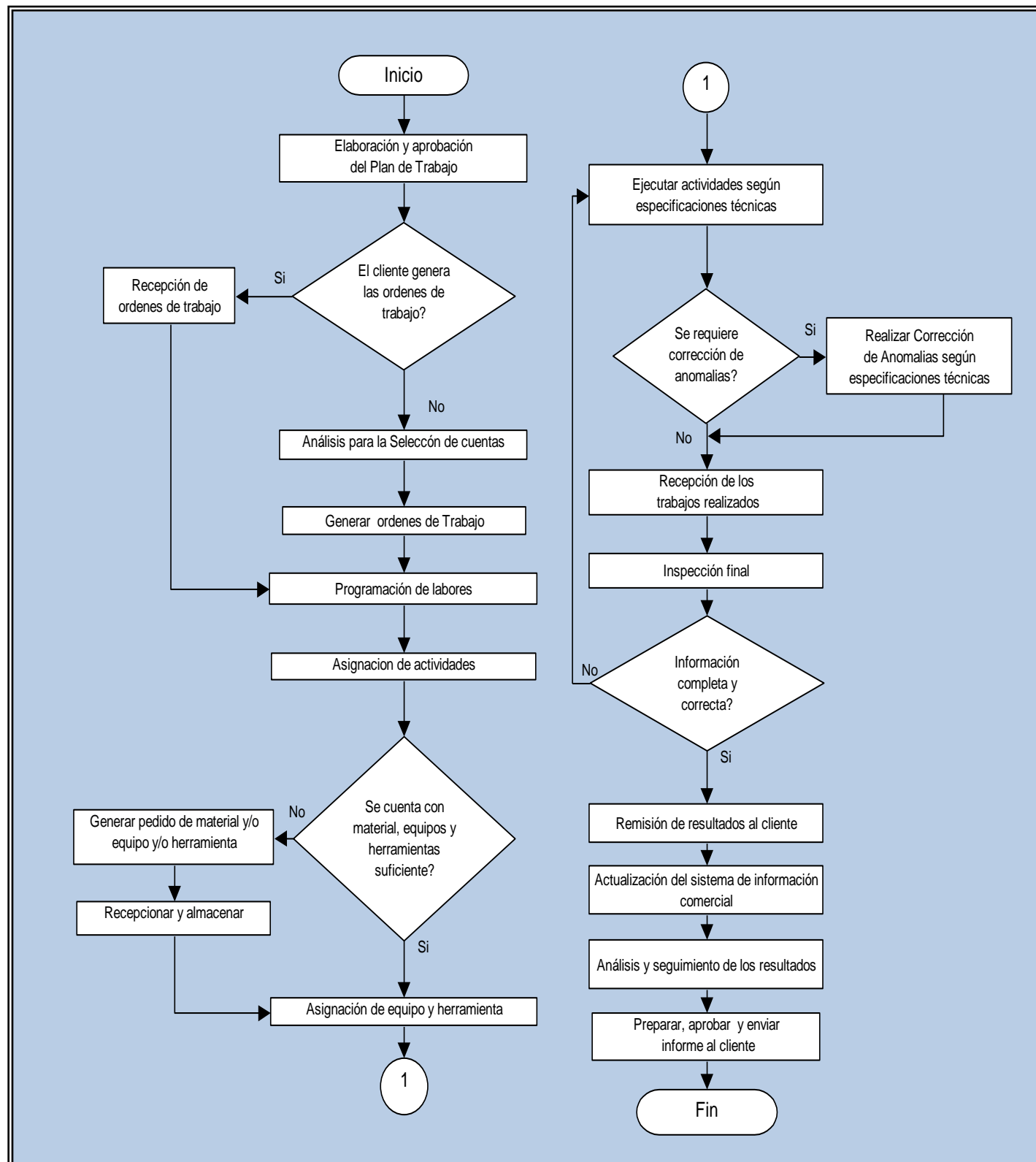
PROCESO: CAMPAÑA CONTROL DE PERDIDAS

Código: CPEI-001

Fecha: DIC-12-2011

Versión: 1/A

FLUJOGRAMA DE ACTIVIDADES



RESPONSABLE	INDICADORES	RECURSOS
Responsable: Coordinador del Proceso Supervisor Participantes: - Digitator - Brigadista - Director y coordinadores del SIG	- Según se definan en la planificación del servicio	Infraestructura -Papeleria -Personal competente -Vehiculos y equipos de comunicaciones -Herramientas, materiales, equipos -Software

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 y 143 -Ley 070/98 y 047/00 -Resolución 108-97 CREG, Dec 1842-91 -Términos de referencia -Contrato de condiciones uniformes -Contrato firmado - 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