

OBJETIVO DEL PROCESO: la mejora continua en el desempeño de los procesos, y mejorar continuamente, la satisfacción del personal, aumentar los ingresos.

MÉTODOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN: Ver ficha técnica de indicador de gestión

ALCANCE DEL PROCESO: suministro de personal competente, la gestión de nómina, facturación y recaudo y la administración del SGSST



PARTE DEL CICLO PHVA	PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTE		
P	Cliente	Solicitud de novedades de los usuarios	Registro y trámite de nuevos usuarios, separación de acometidas y eliminación de acometidas.	Nuevo usuario o desvinculación	Usuarios		
P	Todas las dependencias	Reporte mensual de novedades de personal	Elaboración de nómina.	Nomina	Personal vinculado con la empresa		
P	Subgerencia Administrativa y comercial	Base de datos de usuarios, tarifa comercial	Planificación de la facturación.	Plan de Facturación	Administrativa y comercial		
H	Subgerencia Administrativa y comercial	Plan de Facturación	Toma de lecturas, críticas, facturación y entrega de facturas.	Lecturas desviaciones significativas, Facturación	Usuario		
H	Usuario	Recaudo y recibos de pago	Recaudo por prestación de servicios públicos.	Ingresos o recursos	Empresas Publicas Municipales		
H	Gerencia	Acto administrativo	Entrega de cargos.	Posesión o liquidación de personal	Personal vinculado con la empresa		
H	Subgerencia Administrativa y comercial	Parámetros de evaluación	Evaluación de desempeño y consolidación de la información.	Evaluación de desempeño	Subgerencia Administrativa y Comercial y personal		
H	Todas las áreas	Necesidades de formación	Entrenamiento y capacitación.	Plan de capacitación, capacitaciones y evaluación de capacitaciones, inducción y reinducción.	Todo el personal		
H	Todas las áreas	Necesidades de mejoramiento entorno laboral	Gestión del bienestar.	Plan de bienestar, ejecución actividades de bienestar y seguimiento	Todo el personal		
H	Todas las áreas	Requerimiento de personal	Selección y contratación de personal.	Convocatoria , orden de servicio.	Todos los procesos		
H	Todas las áreas	Solicitud de necesidades de mantenimiento y adquisición de bienes	Recepción y revisión de solicitudes y elaboración plan de mantenimiento y adquisición.	Plan de mantenimiento y orden de servios de mantenimiento correctivo	Todas las áreas		
V	Subgerencia Administrativa y comercial	Plan de mantenimiento y adquisiciones	Ejecución de los mantenimientos o adquisiones	Mantenimientos	Área de intervención		
V	Todas las áreas	Registro de ejecución de actividades	Verificación del cumplimiento y entrega de bienes y servicios	Registro	Área de dirección		
A	Empresas Publicas Municipales	Cumplimiento de normatividad vigente SGSST	Administración del SGSST	Políticas , objetivos, matriz de peligros y riesgos, plan de emergencia.	Personal vinculado con la empresa		
RESPONSABLES		RECURSOS		PROCESOS CON LOS QUE INTERACTÚA			
SUBGERENTE ADMINISTRATIVO Y COMERCIAL		HUMANOS: Dueños de procesos y personal en general INFORMACION: Aplicativos, Facturación, Nomina; SGSST y todos los documentos asociados TECNOLOGICOS: Equipos de cómputo, Hardware, Software, Pagina web, acceso a internet.		Todos los procesos			
REQUISITOS SGC	REQUISITOS ISO 9001:2015, ISO 19011 de 2018					Mapa de riesgos. Matriz de indicadores y procesos y objetivos. 4.1,4.2,3,4.2,4,6,2,6,3, 6,4,7,1,7,2,7,3,7,4,7,5,7,6,8,2,3,8,2,4,8,3,8 .4,8,5 P08-01, P08-02, P08-03, P08-04, P08-05, P08-06, P08,07, P08,08, P08-09	
	ISO 9001: 6.1,6.3,7.1.2,7.1.3, 7.1.4,7.1.5,7.1.6,7.2,7.3,7.4,7.5,8.1,8.2,8.3,8.4 ,8.5,8.6,8.7,9.1.1,9.1.3,10						