

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS



Noviembre 2022

PRESENTACIÓN

Con la implementación del Sistema de Gestión Integral, la Empresa busca mejorar la prestación de los servicios a su cargo y a la vez dar un cambio a la cultura organizacional en todo lo referente a la planificación de los procesos, a la medición de resultados y a la toma de acciones que fortalecen las actividades y buscan el mejoramiento continuo.

A partir de este año se retomará el **SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL**, entendiendo este como el conjunto de la totalidad de los procesos, procedimientos, manuales, guías, planes y registros que constituyen el actuar de las diferentes áreas, con el fin de fortalecer el desarrollo de las actividades, cumplir con los requerimientos del MECI 1000:2014 y buscar una certificación en la norma técnica GP 1000:2009.

Todo esto tiene como fundamento la permanente preocupación por escuchar a los usuarios, lo que permite renovar de forma permanente, la prestación de los servicios desde la Empresa. De ahí que se impone un compromiso a los Directores de Áreas, para que se apropien de este Manual, lo conozcan a profundidad y lo difundan con todo su personal de apoyo, y se emprenda un trabajo cooperativo y armonizado con el Plan de Desarrollo Municipal caracterizado por el cumplimiento de los requisitos legales y los requerimientos de los usuarios encaminados a unas metas previamente definidas.

Es este el momento de implementar acciones para la mejora y buscar el certificado de calidad a la totalidad de los procesos identificados y documentados; este es la meta que desde ahora nos trazamos y el objetivo por el cual debemos trabajar.

COMPROMISO DE LA ALTA DIRECCIÓN

La Gerencia de., conjuntamente con el Equipo Directivo de la Entidad, manifiestan su interés de coadyuvar de manera directa y recurrente a la Implementación del Sistema de Gestión Integral bajo la NTCGP 1000:2009 y el MECI 1000:2014, dando cumplimiento a lo contemplado en el acuerdo 06 de 2015 expedido por la Junta Directiva de la Empresa, en concordancia con el mandato constitucional y legal de la Entidad Pública y en particular a lo establecido en la Ley 87 de 1993, la ley 872 de 2003, el Decreto 4485 de 2009 y el Decreto 943 de 2014.

El Sistema de Gestión Integral es una herramienta útil para el logro de los objetivos institucionales en términos de satisfacción de los clientes, usuarios o beneficiarios, es por eso, que para su implementación se partirá de unas fases o etapas ya establecidas y directamente relacionadas con el ciclo PHVA y ajustadas al cumplimiento de las normas técnicas. Tendremos muy presente los principios de gestión de calidad contenidos en la NTCGP 1000:2009, a saber:

- a) Enfoque al Cliente:** La razón de ser de las entidades es prestar un servicio dirigido a satisfacer a sus clientes; por lo tanto, es fundamental comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, que cumpla con sus requisitos y que se esfuerzen por exceder sus expectativas.
- b) Liderazgo:** Desarrollar una conciencia hacia la calidad implica que la alta dirección de cada entidad es capaz de lograr la unidad de propósito dentro de ésta, generando y manteniendo un ambiente interno favorable, en el cual los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas puedan llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la entidad.
- c) Participación activa de los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas:** Es el compromiso de los servidores públicos y/o de los particulares que ejercen funciones públicas, en todos los niveles, el cual permite el logro de los objetivos de la entidad.
- d) Enfoque basado en procesos:** En las entidades existe una red de procesos, la cual al trabarajear articuladamente, permite generar valor; el resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.
- e) Enfoque del sistema para la gestión:** El hecho de identificar, entender, mantener, mejorar y, en general, gestionar los procesos y sus interrelaciones como un sistema contribuye a la eficacia, eficiencia y efectividad de las entidades en el logro de sus objetivos.
- f) Mejora Continua:** Siempre es posible implementar maneras más prácticas y mejores para entregar los productos o prestar servicios en las entidades. Es fundamental que la mejora continua del desempeño global de las entidades sea un objetivo permanente para aumentar su eficacia, eficiencia y efectividad.
- g) Enfoque basado en hechos y datos para la toma de decisiones:** En todos los niveles de la Empresa las decisiones eficaces, se basan en el análisis de los datos y la información, y no simplemente en la intuición.
- h) Relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores de bienes y servicios:** Las entidades y sus proveedores son interdependientes; una relación beneficiosa, basada en el equilibrio contractual aumenta la capacidad de ambos para crear valor.
- i) Coordinación, cooperación y articulación:** El trabajo en equipo, en y entre entidades es importante para el desarrollo de relaciones que beneficien a sus clientes y que permitan emplear de una manera racional los recursos disponibles.

j) **Transparencia:** la gestión de los procesos se fundamenta en las actuaciones y las decisiones claras; por tanto, es importante que las entidades garanticen el acceso a la información pertinente de sus procesos para facilitar así el control social.

La Gerencia y su Equipo Directivo, expresan su compromiso con el diseño, implementación, seguimiento y evaluación del Sistema de Gestión Integral que se adoptó para la Entidad, conforme a la **NTCGP 1000:2009** y al **Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano MECI 1000:2014**, convoca a todo su personal administrativo y operativo, a poner en marcha los métodos y procedimientos necesarios para que éste se convierta en un medio efectivo para el cumplimiento de la Misión y los objetivos institucionales de la Empresa.

Igualmente, la Gerente y su Equipo Directivo, los responsables de los diferentes procesos y la Asesora de Control Interno, nos comprometemos a adelantar la sensibilización sobre el Sistema de Gestión Integral, promoviendo así la participación de los servidores públicos que integran la Empresa en pro de la implementación, desarrollo, seguimiento y evaluación del mismo.

Expresamos el compromiso de atender las recomendaciones y observaciones producto de los resultados de las auditorías internas y de Control Interno, como un insumo básico dentro del proceso de Evaluación y Mejoramiento.

AUTORIDADES DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL

GERENCIA:

- ✓ Solicitar auditoría externas a los procesos.
- ✓ Autorizar compras que se deban pagar de forma inmediata.
- ✓ Asignar responsabilidades y autoridades a los funcionarios.

REPRESENTANTE ALTA DIRECCIÓN Y COMITÉS:

- ✓ Autorizar programas y planes de auditorías.
- ✓ Aprobar documentación del Sistema de Gestión Integral.
- ✓ Solicitar acciones correctivas, preventivas y de mejora a los procesos.

OBJETIVO DEL MANUAL.

El presente manual se ha implementado con el propósito de describir el alcance del Sistema de Gestión Integral, incluyendo los detalles y la justificación de las exclusiones, así como los servicios que se encuentran documentados y las áreas a las cuales se encuentran adscritos.

El Sistema de Gestión Integral, busca dar cumplimiento a los conceptos de eficiencia, eficacia y efectividad de modo que se logre maximizar el desempeño de los procesos; este es una metodología que contribuye al trabajo

colectivo, donde cada integrante de la entidad apunta desde su quehacer diario al cumplimiento de los objetivos Institucionales.

Esta metodología muestra la manera de interactuar un proceso con el otro de forma sistemática para entregar oportunamente a los usuarios los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, buscando como resultado final, lograr la satisfacción de los usuarios que reciben la prestación del servicio.

ALCANCE.

Este manual describe la organización, responsabilidades y estructura del Sistema de Gestión Integral, de conformidad con la norma técnica de Calidad GP 1000: 2009 y MECI 1000:2014.

CAMPO DE APLICACIÓN

Las pautas enunciadas en este Manual han sido establecidas para su aplicación en las siguientes áreas:

Gerencia

Dirección Financiera y Comercial

Dirección Técnica de Acueducto y

Alcantarillado

Dirección Ambiental y Aseo

Control Interno

PLATAFORMA ESTRATÉGICA

HISTORIA DE LA EMPRESA

AQUATERRA Empresa de Servicios Públicos de Guarne, es una empresa industrial y comercial del estado, que aporta al mejoramiento, desarrollo y calidad de vida de nuestra comunidad, mediante la prestación eficiente de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo y otros servicios inherentes a la razón social.

En la Empresa se promueve el uso racional de los recursos naturales, se busca la satisfacción de los usuarios y la sostenibilidad financiera con responsabilidad social.

La Empresa fue creada por el Honorable Concejo Municipal mediante acuerdo Municipal No.005 el 9 de enero de 1998, y modificado por el Acuerdo No. 010 de marzo 3 de 1998 y como máximo órgano directivo se cuenta con la Junta Directiva integrada por:

- ❖ El Alcalde Municipal quien la preside
- ❖ Secretario de Obras Públicas de la Administración Municipal
- ❖ Secretario de Planeación de la Administración Municipal
- ❖ Representante del Comité de Control Social

- ❖ Un Representante de la comunidad elegido por convocatoria pública adelantadas desde la Alcaldía.
- ❖ El Gerente de la Empresa cumple las funciones de Secretario de la Junta con voz pero sin voto.

En la actualidad, la Empresa opera en la sede administrativa ubicada en el Centro Integrado de Comercialización y Transporte, dirección, carrera 50 42-100, local 209, además cuenta con una bodega ubicada en el primer piso; adicionalmente opera las instalaciones de la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales PTAR y la Planta de Tratamiento de Agua Potable PTAP.

Como aspecto importante de la prestación del servicio, se cuenta con cobertura referente al casco urbano del 100% en acueducto, 96% en Alcantarillado y 100% en aseo, para el sector rural la cobertura es del 7.53% en aseo.

MISIÓN

Aquaterra E.S.P es una Empresa Industrial y Comercial del Estado que presta servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo. Aportando al mejoramiento de la calidad de vida de la población de Guarne y el desarrollo de un territorio sostenible, satisfaciendo las necesidades de sus usuarios, actuando con responsabilidad social y asegurando una sostenibilidad financiera.

VISIÓN

Para el 2030 AQUATERRA ESP GUARNE será reconocida a nivel local y regional por su amplia cobertura, continuidad y calidad en la prestación de los servicios públicos domiciliarios, con responsabilidad social, incluyente, transparente, satisfaciendo las necesidades básicas de nuestros usuarios y contribuyendo a la construcción de un territorio sostenible y en armonía con el medio ambiente; a través de mejoras en sus procesos e infraestructura, implementando tecnología adecuada para lograr eficiencia, eficacia y efectividad.

VALORES Y PRINCIPIOS

AQUATERRA E.S.P. GUARNE tiene por base los principios y valores éticos, morales y legales intrínsecos e inalienables a cada uno de sus empleados y trabajadores, que agrupados en torno a estos fundamentos, enmarcan las relaciones con la organización, los clientes, proveedores y sociedad en general y se comprometen a actuar en términos de productividad económica, crecimiento organizacional, progreso social, mejoramiento del nivel de vida, conservación ambiental y desarrollo de la inteligencia. Como parte de la cultura

organizacional, estos principios y valores servirán de carta de navegación, para concebir una filosofía que sustente el desarrollo y cumplimiento de la Misión y Visión de la empresa. Los valores corporativos adoptados son:

HONESTIDAD. Actuar con transparencia en todos los procesos cumpliendo con las responsabilidades asignadas.

JUSTICIA. Cumplir las funciones bajo principios morales que inclinen el obrar y el juzgar respetando la verdad y dando a cada uno lo que le corresponde.

RESPECTO. Trabajar en un ambiente que valore, comprenda e integre la diversidad, aceptar y cumplir las leyes, las normas sociales y ambientales.

DILIGENCIA. Obrar siempre con cuidado, prontitud, agilidad y eficiencia para llevar a cabo las gestiones y/o funciones asignadas.

COMPROMISO. Capacidad para cumplir con una tarea asignada o que se derive de una obligación contraída.

RESPONSABILIDAD SOCIAL. El compromiso de contribuir al desarrollo económico y sostenible, trabajando con los empleados, sus familias, la comunidad local y la sociedad en general para mejorar su calidad de vida.

SERVICIO. Disposición para atender y satisfacer las necesidades y expectativas de la comunidad en la prestación de los servicios.

POLÍTICA DE CALIDAD

En AQUATERRA E.S.P. GUARNE prestamos los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo con calidad, atendiendo los requerimientos de nuestros usuarios y el uso adecuado de los recursos naturales, mediante el cumplimiento de la normatividad legal vigente y el mejoramiento continuo de todos los procesos, contando con infraestructura adecuada, personal comprometido y calificado.

OBJETIVOS DE CALIDAD

❖ *Asegurar la prestación efectiva de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo que satisfagan las necesidades de nuestros usuarios*

Indicador: Cobertura, IANC, Continuidad, IRCA, satisfacción usuarios, cumplimiento del plan de acción.

❖ *Mejorar continuamente el desempeño de los procesos*

Indicador: efectividad de las acciones, desempeño de procesos, grado

descumplimiento de indicadores

- ❖ Mantener en condiciones óptimas instalaciones y equipos, para asegurar la capacidad operativa, administrativa y financiera de la empresa

Indicador: Recursos invertidos, equipos en funcionamiento

- ❖ Mejorar las competencias del personal para lograr el cumplimiento de los objetivos de la empresa

Indicador: Evaluación de desempeño, efectividad de las capacitaciones, ausentismos, accidentes laborales

- ❖ Proceder de manera oportuna ante los riesgos identificados, previniéndolos y mitigándolos y dando un uso adecuado a los recursos naturales

Indicador: Gestión de Riesgos identificados, controlados y materializados

- ❖ Velar por la sostenibilidad financiera de la Empresa

Indicador: Porcentaje del Recaudo, Ejecución presupuestal, Índice de Liquidez, Índice de Endeudamiento.

DEFINICIONES

Mejora continua (NTCGP 1000: 2009. Pág. 11. Num. 3.31). Acción permanente realizada con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño.

Sistema de gestión de la calidad para entidades. (NTCGP 1000: 2009, pág. 14, Num. 3.49). Herramienta de gestión sistemática y transparente que permite dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades. Está enmarcado en los planes estratégicos y de desarrollo de tales entidades.

Satisfacción del cliente. (NTCGP 1000: 2009, pág. 14 Num. 3.47).

Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos y expectativas.

NOTA 1. Las quejas y reclamos son un indicador habitual de una baja satisfacción del cliente, pero la ausencia de estas no implica necesariamente una elevada satisfacción de aquel.

NOTA 2. Aún cuando los requisitos del cliente se han acordado con él mismo y éstos han sido cumplidos, esto no asegura, necesariamente, una elevada satisfacción de su parte.

Proceso (NTCGP 1000: 2009, pág. 12, Num. 3.39). Conjunto de actividades relacionadas mutuamente o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

NOTA 1. Los elementos de entrada para un proceso son generalmente salidas de otros procesos.

NOTA 2. Los procesos de una entidad son, generalmente, planificados y puestos en práctica bajo condiciones controladas, para generar valor.

NOTA 3. Un proceso en el cual la conformidad del producto o servicio resultante no pueda ser fácil o económicamente verificada, se denomina habitualmente "proceso especial".

NOTA 4. Cada entidad define los tipos de procesos con los que cuenta, típicamente pueden existir, según sea aplicable, los siguientes:

- Procesos estratégicos: Incluyen procesos relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, provisión de comunicación, aseguramiento de la disponibilidad de recursos necesarios y revisiones por la dirección.

- Procesos misionales: Incluyen todos los procesos que proporcionan el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento de su objeto social o razón de ser.

- Procesos de apoyo: Incluyen todos aquellos procesos para la provisión de los recursos que son necesarios en los procesos estratégicos, misionales y de medición, análisis y mejora.

- Procesos de evaluación: Incluyen aquellos procesos necesarios para medir y recopilar datos destinados a realizar el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia. Incluyen procesos de medición, seguimiento y auditoría interna, acciones correctivas y preventivas, y son una parte integral de los procesos estratégicos, de apoyo los misionales.

RESPONSABLES

Son responsables de la aplicación de este Manual en la Empresa, el Gerente como Director del Sistema, el Representante de la Dirección, la Coordinadora del Sistema, los Directores de áreas, los responsables de los procesos y en general todo el personal administrativo y operativo que interviene en ellos.

IMAGEN INSTITUCIONAL

La Empresa utilizará para todos los documentos el logo y el slogan institucional como único distintivo, el cual fue adoptado en el año 2021.



En general el logo se utilizará en blanco y negro y a color solo para los documentos que van para fuera de la Empresa y siempre y cuando la impresión se haga a color para conservar la esencia del mismo.

ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL



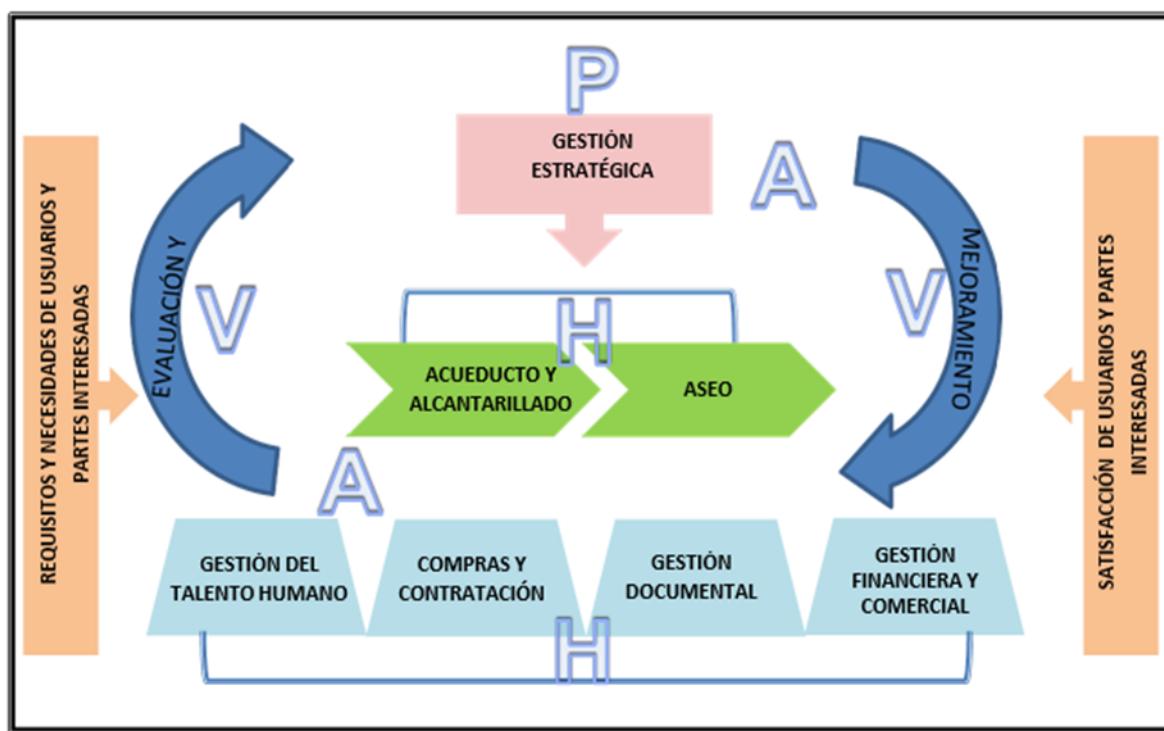
El presente manual tiene alcance para Planeación y prestación de servicios de:
Los servicios se planean y prestan en la Dirección Técnica de Acueducto y Alcantarillado y en la Dirección Ambiental y Aseo.

EXCLUSIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL

Se excluye para el Sistema de Gestión Integral de nuestra entidad el Numeral 7.3 DISEÑO Y DESARROLLO, pues el servicio que se presta no requiere de etapas de diseño y desarrollo. En este sentido, la entidad ajusta los procesos y servicios existentes alas condiciones, criterios, requisitos y/o requerimientos de

la constitución nacional, leyes, decretos y demás normatividades aplicables para el ejercicio de los servicios públicos en materia de aseo, acueducto y alcantarillado en tal sentido, nuestra entidad no puede diseñar y desarrollar servicios por fuera del marco legal vigente.

MAPA DE PROCESOS



El mapa integra todos los procesos de la Entidad, con el fin de determinar un esquema que satisfaga los requisitos, necesidades y expectativas de los usuarios de la ESP, es decir, lograr que los usuarios de los servicios estén satisfechos con el servicio de acueducto, alcantarillado y aseo, trayendo consigo un impacto positivo en el aspectosocial y ambiental.

Este mapa consta de 4 tipos de procesos, en la parte superior está el proceso visual en donde se encuentran:

PROCESO ESTRATÉGICO.

Planeación Estratégica: Este busca la permanencia y proyección de la Entidad en el tiempo, al igual que propende por el buen desempeño de los diferentes procesos.

PROCESOS MISIONALES.

Proceso Acueducto y Alcantarillado: Encargado de mantener en condiciones óptimas las redes de acueducto y alcantarillado, garantizando la prestación del servicio y manteniendo el agua en condiciones aptas para el consumo humano.

Proceso de Aseo comprendido por el proceso de Barrido y Limpieza permanente a las vías que están dentro del perímetro del servicio de la empresa, recolección y transporte residuos generados por la comunidad para trasladarlos adecuadamente y finalmente darles un tratamiento adecuado a los mismos en el parque ambiental autorizado. En cuanto el proceso de Servicios Especiales, se responde de acuerdo a los requerimientos de cada cliente, cabe aclarar que dentro de todos los aspectos misionales el manejo integral de residuos sólidos es transversal tanto e implica la formación continua con la comunidad para facilitar la sostenibilidad del entorno.

PROCESOS DE APOYO

Gestión Financiera y Comercial: Responde por la actualización de la información financiera, presupuestal y contable, por una ejecución transparente del presupuesto institucional; así mismo es el responsable de la atención y respuesta oportuna de los requerimientos puntuales de los clientes frente a los servicios convenidos.

Gestión del Talento Humano: Asegura la competencia idónea del personal que interviene en los procesos; así como el cumplimiento de las normas laborales y de seguridad y salud en el trabajo.

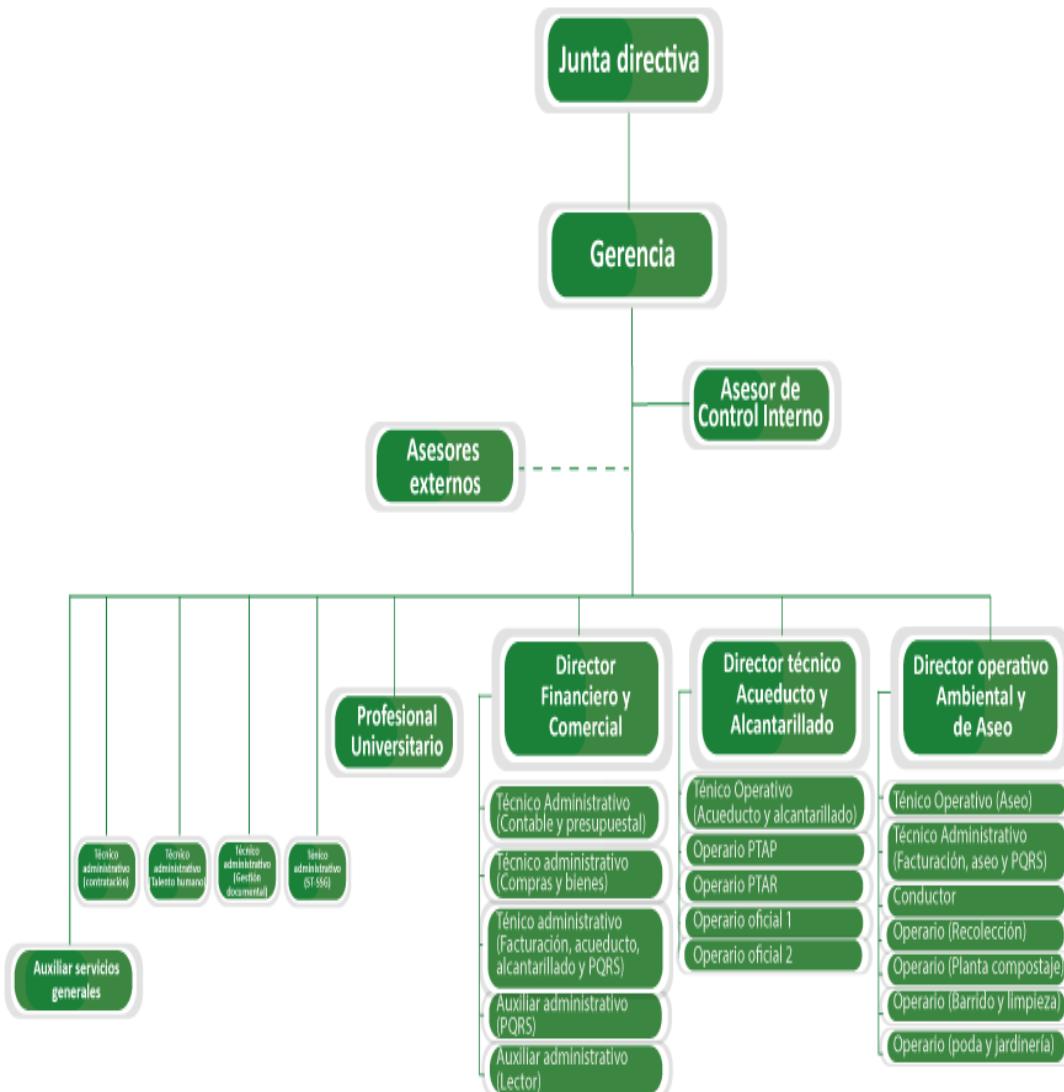
Compras y Contratación: Propende por la correcta selección, evaluación y seguimiento de los proveedores y finalmente por la adecuada ejecución de los procesos contractuales.

Gestión Documental: Encargada de gestionar y controlar todos los documentos y registros que hacen parte de la empresa y del sistema de gestión integral, dando las pautas para su correcto funcionamiento.

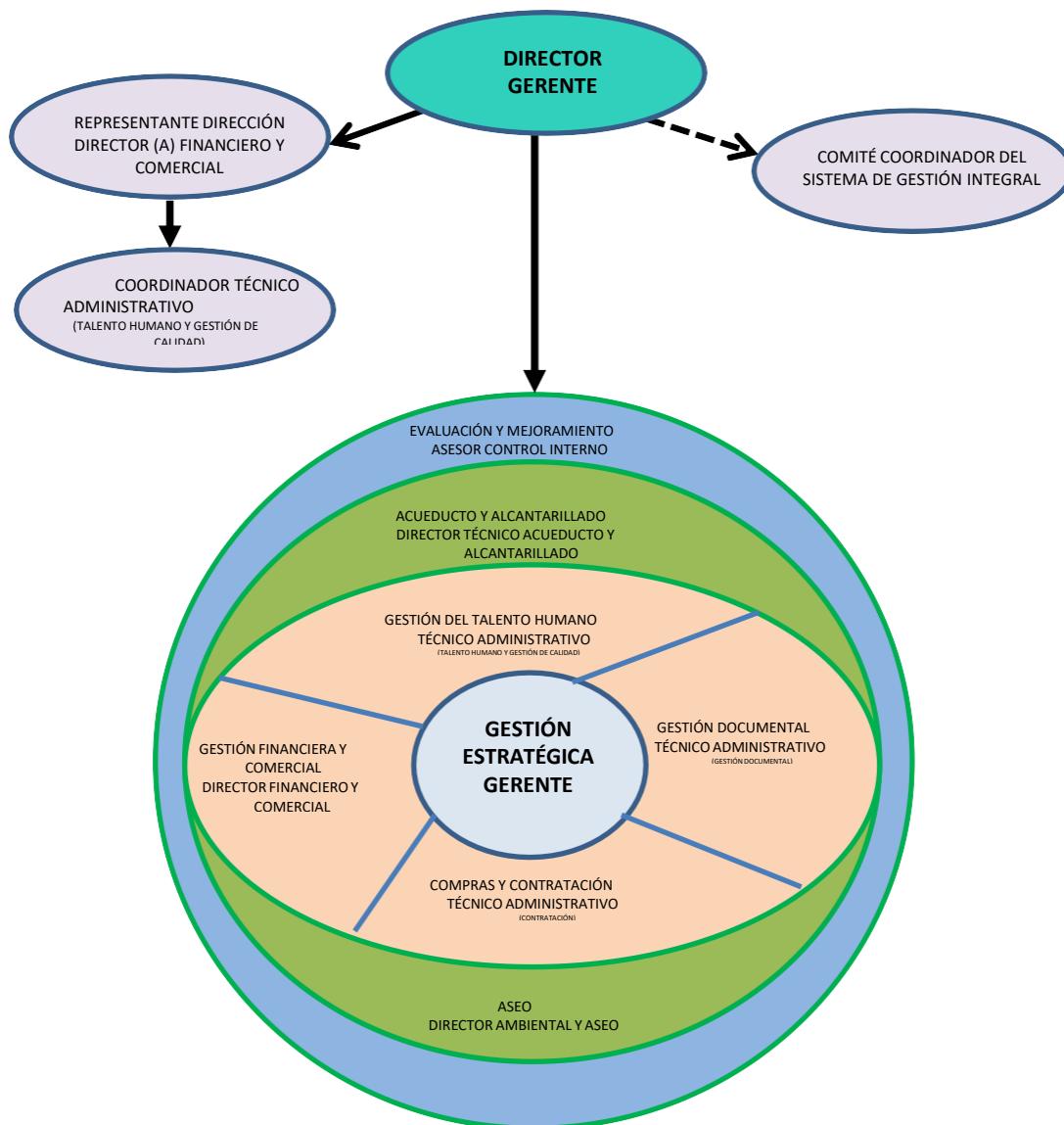
PROCESO DE EVALUACIÓN.

Proceso de Evaluación y Mejoramiento: Necesarios para que la Entidad pueda marcharen todos sus niveles de modo vigilado y controlado, es en éste, donde se conciben metodologías de mejoramiento y riesgos como soporte, guía, metodología y control para los demás procesos del Sistema de Gestión.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



ESTRUCTURA VIRTUAL POR PROCESOS



PLANTA DE EMPLEOS

	CARGO	NIVEL, CÓDIGO Y GRADO	No. CARGOS
1	Gerente	Directivo - 039- 02	1
2	Asesora Control Interno	Asesor - 105-01	1
3	Directora Financiera y Comercial	Directivo - 009-01	1
4	Director Técnico Acueducto y Alcantarillado	Directivo - 009-01	1
5	Director Ambiental y Aseo	Directivo - 009-01	1
6	Profesional Universitario	Profesional - 219-01	1
7	Técnico Administrativo - Talento Humano y Gestión de Calidad	Técnico - 367-01	1
8	Técnico Administrativo - Contratación	Técnico - 367-01	1
9	Técnico Administrativo - Contable y Presupuestal	Técnico - 367-01	1
10	Técnico Administrativo - Compras y Bienes	Técnico - 367-01	1
11	Técnico Administrativo - Gestión Documental	Técnico - 367-01	1
12	Técnico Administrativo Facturación A y A.	Técnico - 367-01	1
13	Técnico Administrativo - Facturación y PQRS	Técnico - 367-01	1
14	Técnico Administrativo - Seguridad y Salud en el Trabajo	Técnico - 367-01	1
15	Técnico Operativo Acueducto y Alcantarillado	Técnico - 314 - 01	1
16	Técnico Operativo Ambiental y Aseo	Técnico - 314 - 01	1
17	Conductor	Asistencial - 480-05	6
18	Operario 4 - PTAP	Asistencial - 487-04	4
19	Operario 4 - PTAR	Asistencial - 487-04	3
20	Operario 3 - Oficial de Primera	Asistencial - 487-03	5
21	Auxiliar Administrativo - PQRS	Asistencial - 407-02	1
22	Auxiliar Administrativo - Lector	Asistencial - 407-02	4
23	Operario 2 - Oficial de Segunda	Asistencial - 487-02	3
24	Operario - (Recolección)	Asistencial - 487 -02	12
25	Operario 1 - (Planta de Compostaje)	Asistencial - 487-01	4
26	Operario - (Barrido y Limpieza)	Asistencial - 487-01	12
27	Operario -Poda y Jardinería	Asistencial - 487-01	4
28	Auxiliar de Servicios Generales	Asistencial - 470-01	1
		Total Planta	75

CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS RELACIONADOS EN EL MAPA

LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS INTERNOS

LISTADO MAESTRO DE REGISTROS

PROCESO DE GESTIÓN ESTRATEGICA

PROPOSITO	Planear, orientar, coordinar y controlar las acciones que se realizan desde todas las áreas AQUATERRA ESP para la prestación de los servicios con eficiencia, eficacia y efectividad			
RESPONSABLE	Gerente			
REQUISITOS	Entidad: Acuerdo 06 de 2015, expedido por la Junta Directiva de la Empresa; Resolución 26 de 2017 Norma: NTCGP 1000: 2009 – ISO 9001:2008 4.1, 4.2, 5.1, 5.2, 5.3, 5.4, 5.5, 5.6, 8.2.3, 8.4, 8.5; MECI 1000:2014 Legales: Ley 87 de 1993, ley 872 de 2003, decreto 943 de 2014 Proveedor: Oportunidad, legalidad, flexibilidad Cliente: Buen servicio, calidad, eficiencia, oportunidad, eficacia, procesos claros			
	RECURSOS	Información: Procesos, procedimientos y demás documentos que conforman el proceso y los demás que integran el Sistema de Gestión Integral	Humanos: Responsables de procesos y personal de apoyo.	
			Físicos: software, hardware, infraestructura.	
INDICADOR	FÓRMULA		META	FRECUENCIA
Eficiencia: Indicadores de eficiencia del sistema que alcanzan la meta en el periodo a analizar	$\frac{\text{Indicadores de eficiencia de los procesos que cumplen la meta}}{\text{Total de indicadores de eficiencia}} \times 100$		80%	Cada seis meses
Eficacia Cumplimiento de las metas en los procesos y en los planes del Sistema	$\frac{\text{Metas alcanzadas en los procesos y objetivos}}{\text{Total de metas en procesos y objetivos}} \times 100$		90%	Cada seis meses
Efectividad: Incidencia del sistema en el cumplimiento de los programas y proyectos del plan de desarrollo a través de las metas planteadas.	$\frac{\text{Metas del plan de acción que se cumplen}}{\text{Total de Metas}} \times 100$		90%	Anual

INTERACCIÓN DEL PROCESO

PROVEEDOR	ENTRADA	SALIDA	CLIENTE
<p>PROCESO DE APOYO (Gestión De Recursos Humanos, Compras y Contratación, Gestión Financiera y Comercial, Gestión Documental)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Planes (capacitación, bienestar) ❖ Evaluación de competencias. ❖ Recomendaciones para la mejora. ❖ Relación de nómina y pagos de seguridad social ❖ Manual de funciones ❖ Programación de vacaciones ❖ Avance y cumplimiento de ejecución de contratos. ❖ Contratos laborales, de suministros y prestación de servicios inherentes al área. ❖ Remisión de faltas y sanciones ❖ Necesidades de recursos y actividades para la prestación de los servicios. ❖ Necesidades de presupuesto (inicial y ajustes) ❖ Programación de pago a proveedores ❖ para cancelación de bienes y servicios ❖ Atención PQRS ❖ Informes de supervisión Informes de gestión y a entidades de control ❖ Estados financieros ❖ Acuerdos de pago 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Planes aprobados ❖ Personal evaluado ❖ Procesos con mejora ejecutados ❖ Pagos a proveedores internos ❖ Contratos aprobados ❖ Aprobación de vacaciones ❖ Actos administrativos ❖ Plan Anual de Adquisiciones ❖ Contratos aprobados para ejecución. ❖ Aprobación de faltas y sanciones. ❖ Solicitudes de disponibilidad aprobadas. ❖ Gestión a los riesgos ❖ Presupuesto concertado y aprobado por Junta Directiva ❖ Bienes y servicios cancelados a proveedores ❖ Estados Financieros aprobados ❖ Acuerdos de pago aprobados y con seguimiento ❖ Control y estandarización de documentos 	TODOS LOS PROCESOS

	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Documentos radicados (recibidos y despachados) ❖ Programa de Gestión Documental 		
PROVEEDOR	ENTRADA	SALIDA	CLIENTE
PROCESOS MISIONALES (Aseo, Acueducto y Alcantarillado)	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Informes de gestión ❖ Recomendaciones para la mejora ❖ Contratos de suministros, obra, prestación de servicios y otros, inherentes al área. ❖ Avance y cumplimiento de ejecución de contratos. ❖ Necesidades de recursos y actividades para la prestación de los servicios. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Actos administrativos ❖ Contratos aprobados para ejecución. ❖ Solicitudes de disponibilidad aprobadas. ❖ Gestión a los riesgos ❖ Factibilidad de servicios ❖ Solicitudes de mejora 	PROCESOS MISIONALES (Aseo, Acueducto y Alcantarillado) EXTERNOS
PROCESOS DE EVALUACIÓN (Evaluación y Mejoramiento Continuo)	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Indicadores de Gestión ❖ Seguimiento a Acciones correctivas y preventivas ❖ Documentación actualizada ❖ Cambios que puedan afectar el sistema ❖ Recomendaciones para la mejora 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Políticas y directrices ❖ Direccionamiento estratégico ❖ Revisión por la Dirección ❖ Acciones correctivas y preventivas. ❖ Gestión a los riesgos 	TODOS LOS PROCESOS
EXTERNOS	<ul style="list-style-type: none"> ❖ PQRS ❖ Necesidades de la Comunidad derivadas de la prestación de los servicios de aseo, acueducto y alcantarillado. ❖ Lineamientos Municipales. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Oficios dirigidos a usuarios. ❖ Informes a los entes de control ❖ Informe de plan de acción y evaluación del mismo. ❖ Campañas educativas, imagen 	EXTERNOS TODOS LOS PROCESOS

	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Requerimientos de entes de control ❖ Plan de desarrollo municipal ❖ Normatividad legal vigente 	corporativa y comunicaciones externas.	
--	--	--	--

DESCRIPCIÓN					
PLANEAR		HACER			
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Determinar los documentos necesarios que garanticen la correcta ejecución, seguimiento y mejoramiento de los procesos, así como los controles establecidos. ❖ Identificar las necesidades de la comunidad ❖ Definir y/o actualizar direccionamiento estratégico, ❖ Definir actividades de la ESP Guarne. ❖ Definir presupuesto y recursos institucionales. ❖ Establecer periodo para realizar la revisión por la dirección. 		<ul style="list-style-type: none"> ❖ Suscribir contratos ❖ Realizar comité semanal de Comité Coordinador del SGI y cumplir con cronogramas de los demás Comités de la Empresa ❖ Ejecutar las actividades planeadas a través del desarrollo de los procesos, ❖ Recopilar información que dé cuenta del desempeño de los procesos ❖ Aplicar encuestas de acuerdo a metodología establecida ❖ Consolidar la información de los procesos. ❖ Expedir actos administrativos cuando es necesario. ❖ Aprobar o reprobar propuestas de mejoramiento. ❖ Establecer nuevos compromisos para el mejoramiento de la entidad. 			
VERIFICAR		ACTUAR			
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Evaluar ejecución del plan de acción. ❖ Evaluar la gestión de la entidad a través del informe de revisión por la dirección. ❖ Verificar la conformidad de los usuarios en la prestación de los servicios a través del análisis de resultados de la Encuesta 		<ul style="list-style-type: none"> ❖ Generar y/o respaldar acciones que promuevan el mejoramiento institucional a partir de compromisos generados desde el mismo proceso, desde el informe de revisión por la dirección o desde los demás procesos. 			
CONTROLES	Documentación (procedimientos, registros), aplicación de las normas legales, los controles y la administración de riesgos.				
SEGUIMIENTO	Análisis de indicadores, Auditorías, resultados de encuesta				
CONTROL DE CAMBIOS					
VERSIÓN INICIAL	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	VERSIÓN FINAL			

PROCESO DE EVALUACIÓN Y MEJORAMIENTO

PROpósito	Medir periódicamente la eficiencia, eficacia y efectividad del Modelo Estándar de Control Interno y el Sistema de Calidad, analizando los resultados de los procesos y del control interno para corregir desviaciones o incumplimientos y encontrar oportunidades de mejora.		
RESPONSABLE	Asesor (a) Control Interno		
REQUISITOS	<p>Entidad: Acuerdo 06 de 2015, expedido por la Junta Directiva de la Empresa; Resolución 26 de 2017</p> <p>Norma: NTCGP 1000:2009, Numeral 4, 8, 8.2.2, 8.2.3, 8.2.4., 8.3, 8.4, 8.5; MECI 1000:2014; ISO 19011:2002</p> <p>Legales: Ley 87 de 1993, ley 872 de 2003, decreto 943 de 2014</p>		
	<p>Proveedor: Fechas y disponibilidad de recursos, periodicidad (para auditorías internas anual después de la medición de indicadores del primer período y auditorías de control interno de acuerdo al programa anual)</p> <p>Cliente: Oportunidad en la entrega del informe (Máximo tres días en auditorías internas y diez días en auditorías de Control Interno). Cobertura a todos los procesos</p>		
RECURSOS	<p>Información: RO-CI-001, RO-CI-002, RO-CI-003, RO-CI-004, RO-CI-005, GU-CI-001, Resolución de informes, Resultados de evaluaciones.</p>	<p>Humanos: Auditores, Responsables de procesos y personal de apoyo.</p>	<p>Físicos: software, hardware, infraestructura.</p>
INDICADOR	FÓRMULA	META	FRECUENCIA
<u>Eficiencia:</u> <i>Está enfocado al propósito del proceso en cuanto a la ejecución de acciones preventivas, correctivas y de mejora en todos los procesos.</i>	$\frac{\text{No. Acciones cerradas por proceso en el periodo}}{100} \times \text{Total de acciones cerradas por proceso en el periodo}$	80%	Cada seis meses
<u>Eficacia:</u> <i>Da cuenta del nivel de cumplimiento de los informes de obligatoria presentación a los entes externos.</i>	$\frac{\text{No. de informes presentados oportunamente}}{\text{No. de informes de obligatoria presentación}} \times 100$	100%	Cada seis meses

Efectividad: Resultado de la evaluación del sistema de Control Interno en la entidad.	Resultado de la evaluación de acuerdo a metodología del DAFP	90%	Anual
--	--	-----	-------

INTERACCIÓN DEL PROCESO			
PROVEEDOR	ENTRADA	SALIDA	CLIENTE
GESTION ESTRATEGICA	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Planes (Estratégico y de acción) ❖ Programa anual de auditorías ❖ Manuales propios de la Empresa (Calidad, Funciones, Interno de Contratación, de Cartera, Reglamento Interno de Trabajo, entre otros) ❖ Políticas y directrices ❖ Direccionamiento estratégico ❖ Revisión por la Dirección ❖ Acciones correctivas, preventivas y de mejora ❖ Matriz de requisitos y riesgos ❖ Informes de procesos y de Control Interno 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Preparación para auditorías ❖ Indicadores de Gestión ❖ Acciones correctivas, preventivas y de mejora ❖ Documentación actualizada ❖ Cambios que puedan afectar el sistema ❖ Seguimiento a resultados de revisión, auditorías, informes y planes de mejoramiento. ❖ Retroalimentación sobre conocimiento y apropiación de la Política de calidad, objetivos, misión, visión, valores corporativos y cultura de autocontrol 	<p>GESTION ESTRATEGICA</p> <p>EVALUACIÓN Y MEJORAMIENTO</p>
ASEO ACUEDUCTO Y ALCANTARILLA DO	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Manuales, guías, procesos, procedimientos, registros ❖ Indicadores con medición y análisis 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Informe de indicadores ❖ Documentación actualizada ❖ Cumplimiento de normas en la prestación del 	<p>ASEO</p> <p>GESTIÓN ESTRATÉGICA</p>

	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Acciones correctivas, preventivas y de mejora ❖ Análisis y seguimiento de PNC y riesgos. ❖ Estructura tarifaria ❖ Informes y respuestas de PQRS ❖ Rutas y recorridos con frecuencia y material recolectado. ❖ Reporte de daños y mantenimientos. ❖ Planes y programas 	<ul style="list-style-type: none"> servicio con calidad, oportunidad y continuidad ❖ Reporte de información a los órganos de control ❖ Acciones correctivas, preventivas y de mejora ❖ Estadísticas de PQRS 	<p>EVALUACIÓN Y MEJORAMIENTO</p> <p>ACUEDUCTO Y ALCANTARILLA DO</p>
--	---	---	---

PROVEEDOR	ENTRADA	SALIDA	CLIENTE
GESTION DE RECURSOS HUMANOS	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Manuales, planes, programas, guías, procesos, procedimientos, registros ❖ Evaluación de competencias. ❖ Relación de nómina y pagos de seguridad social. ❖ Historias laborales. ❖ Programaciones (turnos, vacaciones). ❖ Indicadores con medición y análisis ❖ Acciones correctivas, preventivas y de mejora 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Talento humano capacitado ❖ Resultados de Auditorías internas y de Control interno ❖ Control de documentación y registros ❖ Informe de indicadores ❖ Procesos contractuales ajustados a la normatividad para bienes y servicios ❖ Cumplimiento de las normas laborales y de seguridad y salud en el trabajo 	
COMPRAS Y CONTRATACIÓN			
GESTION FINANCIERA Y COMERCIAL			
GESTIÓN DOCUMENTAL			TODOS LOS PROCESOS

	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Procesos contractuales ❖ Informes a entes de control ❖ Inventarios de bienes muebles e inmuebles ❖ Inventarios Documentales ❖ Estados financieros y contables ❖ Recursos financieros y/o físicos para el desarrollo del proceso. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Acciones correctivas, preventivas y de mejora ❖ Recaudo por prestación de servicios ❖ Reportes y atención de requerimientos de entes de control 	
EXTERNOS	<ul style="list-style-type: none"> ❖ PQRS. ❖ Requerimientos e informes de entes de control y/o de certificación ❖ Normatividad legal vigente. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Cumplimiento de requisitos de entes de control y/o certificación ❖ Respuesta a no conformidades de auditorías de tercera parte. ❖ Respuesta a PQRS ❖ Cumplimiento de normatividad. 	TODOS LOS PROCESOS

DESCRIPCIÓN	
PLANEAR	HACER
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Determinar los documentos necesarios que garanticen la correcta ejecución, seguimiento y mejoramiento de los procesos, así como los controles establecidos. ❖ Programar anualmente las auditorías internas y las de control interno a cada uno de los procesos de acuerdo a lo determinado en la empresa. ❖ Determinar los productos no conformes en los procesos 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Estructurar los documentos de acuerdo a las especificaciones de cada proceso y de acuerdo al procedimiento documentado para el control de documentos y registros. ❖ Controlar los documentos en cuanto a su versión (parten de 00 y aumenta en la medida que hayan actualizaciones). ❖ Realizar las auditorías internas (mínimo una vez al año) y las de control interno de acuerdo a la programación definida, en esta

misionales, para gestionarlos de modo preventivo y correctivo.	actividad se emiten finalmente los informes que den cuenta del estado de cada proceso. <ul style="list-style-type: none"> ❖ Controlar los productos no conformes y solucionarlos mediante acciones correctivas (Matriz de producto no conforme) ❖ Hacer seguimiento a la medición de los indicadores definidos
VERIFICAR	ACTUAR
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Revisar mediante auditoria interna y de control interno que los procesos estén desempeñando sus actividades de acuerdo a lo que cada caracterización y procedimiento dispone. ❖ Verificar el uso adecuado de los documentos en sus versiones vigentes. ❖ Verificar el cumplimiento de las acciones correctivas, preventivas y de mejora determinadas para garantizar la eficacia de la acción. ❖ Analizar y verificar la conformidad de los resultados de los indicadores de gestión. ❖ Verificar el cumplimiento de las normas técnicas, legales, estatutarias e internas. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Los documentos se pueden mejorar cada que la empresa considere necesario y conveniente, la mejora también se obtiene a través de la realización de acciones que promuevan el mejoramiento de la empresa cada que se considere necesario mediante el análisis de datos, cuando se realicen revisiones y auditorías a los procesos, seguimiento a los productos no conformes, a los indicadores, a las acciones y mediciones, entre otros a que haya lugar.
CONTROLES	Documentación (procedimientos, registros), aplicación de las normas legales, los controles y la administración de riesgos.
SEGUIMIENTO	Análisis de indicadores, Auditorías

PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

PROPOSITO	Garantizar que el personal sea competente e idóneo para desarrollar su cargo; con base en la formación, educación, habilidades y experiencia; garantizando por parte de la Empresa el cumplimiento de las normas legales en régimen salarial, prestacional y de seguridad y salud en el trabajo.
RESPONSABLE	Técnico Administrativo (Talento Humano y Gestión de Calidad)
REQUISITOS	Entidad: Acuerdo 06 de 2015, expedido por la Junta Directiva de la Empresa; Resolución 26 de 2017, Resolución 033 de 2017

	Norma: NTCGP 1000: 2009 – ISO 9001:2008 4.1, 4.2, 6.2, 6.3, 6.4, 8.2.3, 8.4, 8.5; MECI 1000:2014			
	Legales: Decreto 2127 de 1945			
	Proveedor: Cumplimiento de los requisitos establecidos en las normas legales			
	Cliente: La satisfacción de necesidades básicas y el cumplimiento de la normatividad con eficiencia, eficacia y efectividad			
RECURSOS	Información: Procesos, procedimientos y demás documentos que conforman el proceso	Humanos: Responsables de procesos y personal de apoyo.	Físicos: software, hardware, infraestructura.	
INDICADOR	FÓRMULA		META	FRECUENCIA
Eficiencia: Da cuenta de la asistencia de los servidores públicos a los programas de capacitación.	$\frac{\text{Servidores públicos capacitados} \times 100}{\text{Total de población objeto}}$		80%	Cada seis meses
Eficacia: Evidencia la capacidad de gestión de la Empresa para atender las necesidades de capacitación y bienestar social proyectadas para ejecutar en la vigencia	No necesidades atendidas x100 No. Necesidades identificadas		90% (Acumulada)	Anual
Efectividad: Presenta el impacto del desarrollo de las políticas de seguridad y salud en el trabajo y de la aplicación del reglamento interno	$\frac{\text{Número de horas de ausentismo por rango} \times 100}{\text{Total de horas a laborar en el período por todo el personal}}$		10%	Informe mensual consolidado cada seis meses

INTERACCIÓN DEL PROCESO			
PROVEEDOR	ENTRADA	SALIDA	CLIENTE
PROCESOS VISIONALES (Gestión Estratégica)	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Solicitud de personal ❖ Plan de Capacitación aprobado ❖ Manuales de la empresa (Manual de funciones, Manual de Contratación, Reglamento Interno de Trabajo) 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Plan de capacitación ❖ Resultado evaluación de competencias. ❖ Manuales aplicados ❖ Relación de nómina y seguridad social. ❖ Manual de funciones. 	TODOS LOS PROCESOS

	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Necesidades de capacitación ❖ Contratos laborales firmados ❖ Aprobación de vacaciones ❖ Actos administrativos ❖ Contratos aprobados para ejecución. ❖ Aprobación de faltas y sanciones. ❖ Solicitudes de disponibilidad ❖ Liquidación Prestaciones Sociales 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Contratos laborales ❖ Programación de vacaciones ❖ Novedades del personal (ausentismos, incidentes, incapacidades, accidentes laborales, entre otros) ❖ Prestaciones Sociales canceladas 	
<p>PROCESO DE APOYO (Compras y Contratación, Gestión Financiera y Comercial, Gestión Documental)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Necesidades de capacitación ❖ Novedades del personal (ausentismos, incidentes, incapacidades, accidentes laborales, entre otros) ❖ Contratos laborales, de suministros y prestación de servicios inherentes al área. ❖ Pago de nómina, prestaciones sociales y seguridad social ❖ Recursos financieros y/o físicos para el desempeño del proceso ❖ Presupuesto para actividades del proceso. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Planes aprobados ❖ Personal evaluado ❖ Procesos con mejora ejecutados ❖ Pagos a proveedores internos ❖ Contratos aprobados ❖ Plan Anual de Adquisiciones ❖ Contratos aprobados para ejecución. ❖ Solicitudes de disponibilidad aprobadas. ❖ Gestión a los riesgos ❖ Bienes y servicios cancelados a proveedores ❖ Control y estandarización de documentos 	TODOS LOS PROCESOS

	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Necesidades de dotación y elementos de protección personal. ❖ Documentos radicados (recibidos y despachados) ❖ Programa de Gestión Documental 		
--	---	--	--

PROVEEDOR	ENTRADA	SALIDA	CLIENTE
PROCESOS MISIONALES (Aseo, Acueducto y Alcantarillado)	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Necesidades de capacitación ❖ Novedades del personal (ausentismos, incidentes, incapacidades, accidentes laborales, entre otros) ❖ Necesidades de dotación y elementos de protección personal. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Personal capacitado ❖ Novedades inscritas, controladas y aplicadas. ❖ Personal con dotación y elementos de protección. ❖ Gestión a los riesgos ❖ Solicitudes de mejora 	PROCESOS MISIONALES (Aseo, Acueducto y Alcantarillado) PERSONAL INTERNO Y USUARIOS EXTERNOS
PROCESOS DE EVALUACIÓN (Evaluación y Mejoramiento Continuo)	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Indicadores de Gestión ❖ Seguimiento a Acciones correctivas y preventivas ❖ Documentación actualizada ❖ Cambios que puedan afectar el sistema ❖ Recomendaciones para la mejora ❖ Acciones correctivas y preventivas 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Políticas y directrices para medición y seguimiento ❖ Auditorías internas y de Control Interno ❖ Acciones correctivas y preventivas. ❖ Gestión a los riesgos 	TODOS LOS PROCESOS

DESCRIPCIÓN	
PLANEAR	HACER
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Planear actividades de vinculación, formación, inducción, reinducción y 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Elaborar contratos laborales y verificar cumplimiento de requisitos

evaluación de competencias y de desempeño. ❖ Conocer y socializar normas internas relacionadas con el talento humano ❖ Programar actividades y dotación para garantizar seguridad y salud en el trabajo	❖ Realizar inducción y garantizar afiliaciones a seguridad social y caja de compensación ❖ Ejecutar las actividades del plan de capacitación y bienestar ❖ Verificar cumplimiento de manual de funciones y reglamento interno ❖ Entregar dotación y elementos de protección personal ❖ Aplicar procedimiento de procesos disciplinarios ❖ Generar la nómina y aplicar novedades. ❖ Expedir actos administrativos cuando es necesario. ❖ Realizar jornada de reinducción anual ❖ Evaluar competencias y desempeño	
VERIFICAR	ACTUAR	
❖ Analizar resultados de medición de indicadores ❖ Aplicar acciones correctivas y preventivas ❖ Realizar seguimiento a la ejecución de las actividades	❖ Generar y/o respaldar acciones que promuevan el mejoramiento institucional a partir de compromisos generados desde el mismo proceso, desde el análisis de indicadores y los datos recibidos de otros procesos.	
CONTROLES	Documentación (procedimientos, registros), aplicación de las normas legales, los controles y la administración de riesgos.	
SEGUIMIENTO	Análisis de indicadores, Auditorías, resultados de encuesta	
CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN INICIAL	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	VERSIÓN FINAL

PROCESO COMPRAS Y CONTRATACIÓN

PROPÓSITO	Gestionar la adecuada adquisición y contratación de los bienes y servicios que se requieren para el funcionamiento de los procesos de AQUATERRA ESP Guarne, a través de
------------------	---

	proveedores confiables que suministren con las características de calidad requeridas.		
RESPONSABLE	Técnico Administrativo (Contratación)		
REQUISITOS	<p>Entidad: Acuerdo 06 de 2015, expedido por la Junta Directiva de la Empresa; Resolución 26 de 2017, Acuerdo 05 de 2015</p> <p>Norma: NTCGP 1000: 2009 – ISO 9001:2008 4.1, 4.2, 7.4, 8.2.3, 8.4, 8.5; MECI 1000:2014</p> <p>Legales:</p> <p>Proveedor: Cumplimiento de los requisitos establecidos en las normas legales</p> <p>Cliente: Oportunidad y calidad</p>		
	<p>Información: Procesos, procedimientos y demás documentos que conforman el proceso</p> <p>Humanos: Responsables de procesos y personal de apoyo.</p> <p>Físicos: software, hardware, infraestructura.</p>		
	INDICADOR	FÓRMULA	META
	<p>Eficiencia: Se mide la ejecución del plan de mantenimiento preventivo.</p> <p>Eficacia: Mide la capacidad de los supervisores en la recolección de la información total para liquidar los contratos y el cumplimiento de los términos contemplados en las minutas.</p> <p>Efectividad: Refleja la capacidad para reportar la información requerida por las entidades de control.</p>	<p><u>Mantenimientos ejecutados</u> x 100</p> <p><u>Mantenimientos programados</u></p> <p><u>Contratos liquidados en la vigencia actual</u> x 100</p> <p>Contratos ejecutados en la vigencia actual</p> <p><u>Contratos reportados dentro de los términos</u> x 100</p> <p>Contratos elaborados en el período (SECOP Y GESTIÓN TRANSPARENTE)</p>	<p>95%</p> <p>95%</p> <p>100%</p>

INTERACCIÓN DEL PROCESO			
PROVEEDOR	ENTRADA	SALIDA	CLIENTE
PROCESOS VISIONALES (Gestión Estratégica)	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Actos administrativos (Manual de contratación) ❖ Presupuesto aprobado por la Junta Directiva 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Manual de contratación vigente para aplicación ❖ Presupuesto por centro de costos para ejecución 	TODOS LOS PROCESOS

	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Plan Anual de adquisiciones ❖ Documentos para aplicación 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Necesidades incluidas en el plan anual de adquisiciones ❖ Documentos para ejecutar las actividades del proceso. ❖ Contratos firmados 	
<p>PROCESO DE APOYO (Gestión del Talento Humano, Gestión Financiera y Comercial, Gestión Documental)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Plan de capacitación y bienestar ❖ Manual de funciones ❖ Necesidades de bienes y servicios ❖ Informes de seguimiento a los procesos contractuales ❖ Estudios previos ❖ Análisis del mercado ❖ Compromisos presupuestales ❖ Facturas / cuentas de cobro ❖ Recursos financieros y/o físicos para el desempeño del proceso ❖ Presupuesto para actividades del proceso. ❖ Documentos radicados (recibidos y despachados) ❖ Programa de Gestión Documental 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Planes aprobados ❖ Procesos contractuales para satisfacer necesidades ❖ Recursos comprometidos en la ejecución de los contratos. ❖ Contratos con requisitos firmados y con seguimiento en la ejecución ❖ Procesos con mejora ejecutados ❖ Contratos aprobados ❖ Gestión a los riesgos ❖ Bienes y servicios cancelados a proveedores ❖ Control y estandarización de documentos 	TODOS LOS PROCESOS

PROVEEDOR	ENTRADA	SALIDA	CLIENTE
PROCESOS MISIONALES	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Estudios previos ❖ Análisis de mercados 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Contratos aprobados de suministros, obra, 	PROCESOS MISIONALES

<p>(Aseo, Acueducto y Alcantarillado)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Solicitudes de compra de bienes y servicios. ❖ Avance y cumplimiento de ejecución de contratos. 	<ul style="list-style-type: none"> prestación de servicios y otros, inherentes a cada área. ❖ Insumos, materiales y/o servicios necesarios para el desempeño de cada área. ❖ Información de proveedores para realizar estudios previos revisados y aprobados ❖ Contratos con seguimiento en la ejecución ❖ Requerimientos a órganos de control ❖ Acciones correctivas y preventivas. ❖ Gestión a los riesgos 	<p>(Aseo, Acueducto y Alcantarillado)</p> <p>USUARIOS EXTERNOS</p>
<p>PROCESOS DE EVALUACIÓN</p> <p>(Evaluación y Mejoramiento Continuo)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Indicadores de Gestión ❖ Seguimiento a Acciones correctivas y preventivas ❖ Documentación actualizada ❖ Cambios que puedan afectar el sistema ❖ Recomendaciones para la mejora ❖ Acciones correctivas y preventivas 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Políticas y directrices para medición y seguimiento ❖ Auditorías internas y de Control Interno ❖ Acciones correctivas y preventivas. ❖ Gestión a los riesgos 	<p>TODOS LOS PROCESOS</p>

DESCRIPCIÓN		
PLANEAR		HACER

<ul style="list-style-type: none"> ❖ Elaborar plan anual de adquisiciones con las necesidades de bienes y servicios de cada área. ❖ Definir presupuesto por cada área ❖ Conocer manual de contratación y demás documentos relacionados con el proceso. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Elaborar estudios previos ❖ Elaborar y enviar invitaciones a los proveedores cuando aplique o solicitar propuesta ❖ Evaluar propuestas ❖ Adjudicar contratos ❖ Aplicar normatividad interna o externa en el proceso ❖ Solicitar y verificar bienes y servicios. ❖ Realizar seguimiento al contrato para autorizar pagos. ❖ Cumplir con reportes de la información contractual 	
VERIFICAR	ACTUAR	
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Analizar resultados de medición de indicadores ❖ Aplicar acciones correctivas y preventivas ❖ Realizar seguimiento a la ejecución de las actividades ❖ Verificar calidad, oportunidad y cumplimiento en los procesos ❖ Evaluar al contratista ❖ Analizar resultados de cumplimiento en reporte de información ❖ Revisar vigencia de garantías 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Generar y/o respaldar acciones que promuevan el mejoramiento institucional a partir de compromisos generados desde el mismo proceso, desde el análisis de indicadores y los datos recibidos de otros procesos. 	
CONTROLES	Documentación (procedimientos, registros), aplicación de las normas legales, los controles y la administración de riesgos.	
SEGUIMIENTO	Análisis de indicadores, Auditorías	
CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN INICIAL	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	VERSIÓN FINAL

PROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL

PROPÓSITO	Desarrollar las actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo, organización eficiente y efectiva de la documentación producida y recibida por AQUATERA ESP
------------------	---

	Guarne desde su origen hasta su destino final, facilitando su consulta, conservación, y utilización de la memoria institucional.			
RESPONSABLE	Técnico Administrativo (Gestión Documental)			
REQUISITOS	Entidad: Acuerdo 06 de 2015, expedido por la Junta Directiva de la Empresa; Resolución 26 de 2017 Norma: NTCGP 1000: 2009 – ISO 9001:2008 4.1, 4.2, 8.2.3, 8.4, 8.5; MECI 1000:2014 Legales: Ley 594 de 2000, decretos reglamentarios, acuerdos y circulares del AGN Proveedor: Cumplimiento de los requisitos establecidos en las normas legales Cliente: Agilidad, seguridad, oportunidad			
	RECURSOS	Información: Procesos, procedimientos y demás documentos que conforman el proceso	Humanos: Responsables de procesos y personal de apoyo.	
			Físicos: software, hardware, infraestructura.	
INDICADOR	FÓRMULA		META	FRECUENCIA
Eficiencia: Da cuenta del cumplimiento en la aplicación de las TRD a través de la conformación física y/o magnética de las diferentes series y subseries, debidamente organizadas de acuerdo a los lineamientos internos de la entidad.	$\frac{\text{Nro series y subseries que cumplen las TRD}}{\text{Total de series y subseries en las TRD}} \times 100$		80%	Cada seis meses
Eficacia: Representa la capacidad de la Empresa para atender las solicitudes presentadas ante la entidad	$\frac{\text{No solicitudes atendidas en los plazos}}{\text{No. Necesidades recibidas}} \times 100$		100%	Cada seis meses
Efectividad: Evidencia el cumplimiento de las transferencias primarias desde los Archivos de Gestión hacia el Archivo Central.	$\frac{\text{Nro de transferencias realizadas}}{\text{Nro de transferencias programadas}} \times 100$		90%	Cada seis meses

INTERACCIÓN DEL PROCESO		
PROVEEDOR	ENTRADA	SALIDA
PROCESOS VISIONALES (Gestión Estratégica)	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Actos administrativos ❖ TRD – TVD ❖ Lineamientos para la gestión documental ❖ Documentos para radicados ❖ Requerimientos de personas naturales, jurídicas y de entidades de control 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Documentos aprobados, socializados y en ejecución ❖ Atención de requerimientos recibidos
PROCESO DE APOYO	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Documentos para radicar ❖ Solicitud de documentos y registros ❖ Documentos para archivar 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Documentos radicados

(Gestión del Talento Humano, Gestión Financiera y Comercial, Compras y contratación)		<ul style="list-style-type: none"> ❖ Documentos y registros aprobados ❖ Documentos archivados y controlados
PROCESOS MISIONALES (Aseo, Acueducto y Alcantarillado)	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Requerimientos de usuarios externos y entidades de control ❖ Documentos para radicar ❖ Solicitud de documentos y registros ❖ Documentos para archivar 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Requerimientos atendidos ❖ Documentos radicados ❖ Documentos y registros aprobados ❖ Documentos archivados y controlados
PROCESOS DE EVALUACIÓN (Evaluación y Mejoramiento Continuo)	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Indicadores de Gestión ❖ Seguimiento a Acciones correctivas y preventivas ❖ Documentación actualizada ❖ Recomendaciones para la mejora ❖ Acciones correctivas y preventivas 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Políticas y directrices para medición y seguimiento ❖ Auditorías internas y de Control Interno ❖ Acciones correctivas y preventivas. ❖ Gestión a los riesgos
EXTERNOS	<ul style="list-style-type: none"> ❖ PQRS 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Atención de PQRS

DESCRIPCIÓN	
PLANEAR	HACER
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Definir lineamientos para la ejecución de la Gestión Documental, teniendo en cuenta: producción gestión y trámite organización, transferencia, disposición de documentos, preservación a largo plazo y valoración. ❖ Aprobar cronograma anual de transferencias documentales ❖ Aprobar plan de trabajo del Comité de Archivo 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Recibir, reconocer y procesar el material documental ❖ Organizar la documentación de acuerdo a las TRD ❖ Atender las consultas y requerimientos de los entes de control, personas naturales y/o jurídicas. ❖ Realizar transferencias documentales

		<ul style="list-style-type: none"> ❖ Ejecutar plan de trabajo ❖ Aprobar y ejecutar eliminación de documentos ❖ Mantener actualizados los instrumentos archivísticos
VERIFICAR		ACTUAR
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Analizar resultados de medición de indicadores ❖ Aplicar acciones correctivas y preventivas ❖ Realizar seguimiento a la ejecución de las actividades ❖ Verificar aplicación de instrumentos archivísticos ❖ Analizar resultados de cumplimiento en reporte de información ❖ Revisar estado de la documentación 		<ul style="list-style-type: none"> ❖ Generar y/o respaldar acciones que promuevan el mejoramiento institucional a partir de compromisos generados desde el mismo proceso, desde el análisis de indicadores y los datos recibidos de otros procesos.
CONTROLES		Documentación (procedimientos, registros), aplicación de las normas legales, los controles y la administración de riesgos.
SEGUIMIENTO		Análisis de indicadores, Auditorías, seguridad y accesibilidad a la información, atención a requerimientos
CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN INICIAL	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	VERSIÓN FINAL

PROCESO GESTIÓN FINANCIERA Y COMERCIAL

PROPOSITO	Procurar la satisfacción del usuario asegurando la facturación oportuna y coherente con los consumos y la debida gestión de las peticiones, quejas y reclamos que manifiesten los usuarios de AQUATERRA ESP Guarne dando cumplimiento a la normatividad vigente. Gestionar de acuerdo a las directrices dadas por la Gerencia, el presupuesto de la entidad como elemento de acción de todos los planes, programas y proyectos generados por la entidad.
RESPONSABLE	Director (a) Financiero y Comercial

REQUISITOS	<p>Entidad: Acuerdo 06 de 2015, expedido por la Junta Directiva de la Empresa; Resolución 26 de 2017</p> <p>Norma: NTCGP 1000: 2009 – ISO 9001:2008 4.1, 4.2, 7.2, 7.2.1., 7.2.2, 7.2.3, 8.2.1, 8.2.3, 8.4, 8.5; MECI 1000:2014</p> <p>Legales: CONSTITUCIÓN POLÍTICA COLOMBIA. Artículos 366, 367, 368, 369, 370.</p> <p>LEYES: 142 de 1994; 286 de 1996; 599 de 2000.</p> <p>DECRETOS: 624 de 1989; 111 de 1996; 115 de 1996.</p> <p>RESOLUCIONES CRA: 151 de 2001; 233 de 2002; 236 de 2002; 247 de 2003; 294 de 2004; 424 de 2007; 659 de 2013; 720 de 2015; 688 de 2014; 735 de 2015; 800 de 2017.</p> <p>ACUERDOS MUNICIPALES: 55 de 2008; 013 de 2012; 07 de 2016.</p>		
	Proveedor:	Cumplimiento de los requisitos establecidos en las normas legales	
	Cliente:	Legalidad, transparencia, oportunidad	
	RECURSOS	<p>Información: Procesos, procedimientos y demás documentos que conforman el proceso</p>	<p>Humanos: Responsables de procesos y personal de apoyo.</p> <p>Físicos: software, hardware, infraestructura.</p>

INDICADOR	FÓRMULA	META	FRECUENCIA
Eficiencia: Se mide la Gestión administrativa para emitir oportunamente la facturación de los servicios prestados y obtener un índice de recaudo del 90%.	$\frac{\text{Valor Recaudado}}{\text{Valor Facturado}} \times 100$	90%	Cada seis meses
Eficacia: Busca medir la gestión en el recaudo de los ingresos propios de la Empresa, disminuyendo el riesgo de falta de efectivo para la ejecución del plan de acción.	$\frac{\text{Presupuesto ejecutado de ingresos propios}}{\text{Presupuesto proyectado de ingresos propios}} \times 100$	95% (Acumulada anual)	Cada seis meses
Efectividad: Evidencia la disminución de los morosos para lo cual se compara la vigencia anterior con la actual.	$\frac{\text{No. Morosos vigencia anterior} - \text{No. Morosos vigencia actual}}{\text{No. Morosos vigencia anterior}} \times 100$	-1 * 3% * 100	Cada seis meses

INTERACCIÓN DEL PROCESO			
PROVEEDOR	ENTRADA	SALIDA	CLIENTE
PROCESOS VISIONALES (Gestión Estratégica)	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Actos administrativos ❖ Presupuesto aprobado por la Junta Directiva ❖ Cuentas bancarias ❖ Documentos y lineamientos para aplicación ❖ Requerimientos de personas naturales, jurídicas y de entidades de control ❖ Software (Módulo SAIMYR) 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Documentos aprobados, socializados y en ejecución ❖ Atención de requerimientos recibidos ❖ Presupuesto para ejecutar ❖ Información contenida en el módulo 	TODOS LOS PROCESOS
PROCESO DE APOYO (Gestión del Talento Humano, Compras y contratación, Gestión Documental)	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Planes ❖ Manuales ❖ Solicitudes de disponibilidades y compromisos ❖ Documentos soportes para pagos a proveedores internos y externos 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Documentos para aplicación ❖ Soportes para ejecución del presupuesto ❖ Pagos a proveedores de bienes y servicios ❖ Pagos a personal de planta y por contrato ❖ Documentación archivada y controlada 	TODOS LOS PROCESOS
PROVEEDOR	ENTRADA	SALIDA	CLIENTE
PROCESOS MISIONALES (Aseo, Acueducto y Alcantarillado)	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Necesidades de recursos y actividades ❖ Visitas para atender PQRS ❖ Factibilidad de servicios públicos ❖ Información para cargar a facturas 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Requerimientos atendidos ❖ Recursos financieros y/o físicos para la prestación del servicio de Acueducto, Alcantarillado y Aseo 	PROCESOS MISIONALES (Aseo, Acueducto y Alcantarillado) USUARIOS EXTERNOS

		<ul style="list-style-type: none"> ❖ Documentos y registros aprobados ❖ Documentos archivados y controlados ❖ Instalaciones nuevas. 	
PROCESOS DE EVALUACIÓ N (Evaluación y Mejoramiento Continuo)	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Indicadores de Gestión ❖ Seguimiento a Acciones correctivas y preventivas ❖ Documentación actualizada ❖ Recomendaciones para la mejora ❖ Acciones correctivas y preventivas 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Políticas y directrices para medición y seguimiento ❖ Auditorías internas y de Control Interno ❖ Acciones correctivas y preventivas. ❖ Gestión a los riesgos 	TODOS LOS PROCESOS
EXTERNOS	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Necesidades de la Comunidad derivadas de la prestación de los servicios de aseo, acueducto y alcantarillado en cuanto a facturación, instalaciones, suspensiones, PQR. ❖ Requerimientos de entes de control. ❖ Normatividad legal vigente. ❖ Facturas de los proveedores por los bienes o servicios contratados. ❖ Recaudos. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Facturas. ❖ Instalaciones ❖ Suspensiones de los servicios públicos. ❖ Respuesta a PQR. ❖ Pago a proveedores. ❖ Rendición de cuentas e Informes de gestión 	EXTERNOS

DESCRIPCIÓN	
PLANEAR	HACER
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Presupuesto de la vigencia (ingresos y egresos) 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Ejecutar presupuesto.

<ul style="list-style-type: none"> ❖ Programar pagos y controlar ingresos ❖ Administrar los recursos financieros ❖ Gestionar en coordinación con la Gerencia el Plan anual de adquisiciones ❖ Programar fechas para tomas de lectura, liquidación de facturación y recibo de pagos por servicios ❖ Establecer cronograma de obligaciones tributarias ❖ Promover campañas de sensibilización y culturización del pago oportuno ❖ Identificar, evaluar y calificar los indicadores de desempeño de área ❖ Definir políticas, directrices y estrategias para fortalecer la gestión del proceso de recaudo. ❖ Definir puntos de control que garanticen el cumplimiento de las metas propuestas en cada uno de los procedimientos. ❖ Estructurar mecanismos de medición, seguimiento y mejora continua. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Realizar pagos de acuerdo a documentos entregados por cada área de gestión ❖ Ejecutar las actividades del proceso: Lectura, facturación, consolidación de pagos. ❖ Controlar estados de morosos ❖ Realizar acuerdos de pago y realizar seguimiento y control ❖ Recuperar cartera mediante acciones persuasivas y/o coactivas ❖ Atender requerimientos de usuarios y entes de control ❖ Mantener actualizada la información financiera, presupuestal y contable ❖ Presentar informes requeridos por las partes interesadas ❖ Suministrar información financiera, presupuestal y contable actualizada a las diferentes áreas de gestión ❖ Controlar actividades del proceso
VERIFICAR	ACTUAR
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Analizar resultados de medición de indicadores ❖ Aplicar acciones correctivas y preventivas ❖ Realizar seguimiento a la ejecución de las actividades (financieras, presupuestales y contables) ❖ Verificar aplicación documentos aprobados para el proceso ❖ Analizar resultados de cumplimiento en reporte de información ❖ Revisar estado de la documentación 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Generar y/o respaldar acciones que promuevan el mejoramiento institucional a partir de compromisos generados desde el mismo proceso, desde el análisis de indicadores y los datos recibidos de otros procesos. ❖ Elaborar y ejecutar planes de mejoramiento para superar hallazgos de auditorías

CONTROLES	Documentación (procedimientos, registros, manuales, guías), aplicación de las normas legales, los controles y la administración de riesgos.
------------------	---

SEGUIMIENTO	Análisis de indicadores, Auditorías, seguridad y accesibilidad a la información, atención a requerimientos	
CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN INICIAL	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	VERSIÓN FINAL

PROCESO ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

PROPOSITO	Garantizar el suministro de agua potable apta para el consumo humano y la recolección y tratamiento de las aguas residuales en la zona urbana del municipio de Guarne.			
RESPONSABLE	Director (a) Técnico de Acueducto y Alcantarillado			
REQUISITOS	<p>Entidad: Acuerdo 06 de 2015, expedido por la Junta Directiva de la Empresa; Resolución 26 de 2017</p> <p>Norma: NTCGP 1000: 2009 – ISO 9001:2008 4.1, 7.1., 7.2, 7.3, 7.4, 7.5.5, 7.6, 8.2.3., 8.2.4., 8.3, 8.4, 8.5, NTC 1500:2004; MECI 1000:2014</p> <p>Legales: Ley 142 de 1994, Ley 373 de 1997, Decreto 1594 de 1994, Decreto 1575 de 2007, Resolución 2115 de 2007, Concesión de aguas.</p> <p>Proveedor: Cumplimiento de la norma, infraestructura adecuada</p> <p>Cliente: Calidad, continuidad, talento humano idóneo</p>			
RECURSOS	Información: Procesos, procedimientos y demás documentos que conforman el proceso	Humanos: Responsables de procesos y personal de apoyo.	Físicos: software, hardware, infraestructura, herramientas, elementos de protección personal	
INDICADOR	<p>FÓRMULA</p> $\% \text{perdida} = \frac{\sum m^3 \text{ producidos} - \sum m^3 \text{ facturados}}{\sum m^3 \text{ producidos}} \times 100$ $\% \text{eficiencia} = 100 - \% \text{ perdida}$		<p>META</p> <p>85%</p>	<p>FRECUENCIA</p> <p>Cada seis meses</p>
<p>Eficiencia: Mide la capacidad de la red de conducción en el sistema de acueducto.</p> <p>Nota: sabiendo que el valor max permitido en la resolución 2115 de 2007 para la turbiedad es de 2 UNT y el promedio de entrada al sistema es de 16 UNT el % de remoción</p>	<p>Fórmula</p> $\% \text{remoción} = \frac{\text{UNT entrda} - \text{UNT salida}}{\text{UNT entrada}} \times 100$		<p>≥87.5 %</p>	<p>Cada seis meses</p>

debe ser superior a 87.5%			
Efectividad: Evidencia la calidad del agua para consumo humano. (resolución 2115, 2007)	$\%IRCA = \frac{S \text{ de los IRCAs obtenidos en cada muestra realizada}}{\text{Número total de muestras realizadas en el período}}$	Inferior o igual al 5%	Cada seis meses

INTERACCIÓN DEL PROCESO			
PROVEEDOR	ENTRADA	SALIDA	CLIENTE
PROCESOS VISIONALES (Gestión Estratégica)	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Actos administrativos ❖ Planes y programas ❖ Plan de acción ❖ Necesidad de bienes y servicios ❖ Documentos y lineamientos para aplicación ❖ Requerimientos de personas naturales, jurídicas y de entidades de control ❖ Software (Módulo SAIMYR) 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Documentos aprobados, socializados y en ejecución ❖ Atención de requerimientos recibidos ❖ Presupuesto para ejecutar ❖ Procesos contractuales relacionados con el área ❖ Información contenida en el módulo ❖ Factibilidad de servicios públicos ❖ Informes de gestión 	TODOS LOS PROCESOS
PROCESO DE APOYO (Gestión del Talento Humano, Compras y contratación, Gestión Financiera y Comercial, Gestión Documental)	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Planes (capacitación, bienestar) ❖ Evaluación de competencias. ❖ Recomendaciones para la mejora. ❖ Relación de nómina y pagos de seguridad social ❖ Manual de funciones 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Planes aprobados ❖ Personal evaluado ❖ Procesos con mejora ejecutados ❖ Pagos a proveedores internos ❖ Contratos aprobados 	TODOS LOS PROCESOS

	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Programación de vacaciones ❖ Avance y cumplimiento de ejecución de contratos. ❖ Contratos laborales, de suministros y prestación de servicios inherentes al área. ❖ Remisión de faltas y sanciones ❖ Necesidades de recursos y actividades para la prestación de los servicios. ❖ Necesidades de presupuesto (inicial y ajustes) ❖ Programación de pago a proveedores ❖ para cancelación de bienes y servicios ❖ Atención PQRS 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Aprobación de vacaciones ❖ Actos administrativos ❖ Plan Anual de Adquisiciones ❖ Contratos aprobados para ejecución. ❖ Aprobación de faltas y sanciones. ❖ Solicitudes de disponibilidad aprobadas. ❖ Gestión a los riesgos ❖ Presupuesto concertado y aprobado por Junta Directiva ❖ Bienes y servicios cancelados a proveedores ❖ Estados Financieros aprobados ❖ Acuerdos de pago aprobados y con seguimiento 	
PROVEEDOR	ENTRADA	SALIDA	CLIENTE
	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Informes de supervisión ❖ Informes de gestión y a entidades de control ❖ Estados financieros ❖ Acuerdos de pago ❖ Documentos radicados (recibidos y despachados) ❖ Programa de Gestión Documental 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Control y estandarización de documentos 	TODOS LOS PROCESOS

PROCESOS MISIONALES (Aseo)	❖ NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA
PROCESOS DE EVALUACIÓN (Evaluación y Mejoramiento Continuo)	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Indicadores de Gestión ❖ Seguimiento a Acciones correctivas y preventivas ❖ Documentación actualizada ❖ Recomendaciones para la mejora ❖ Acciones correctivas y preventivas 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Políticas y directrices para medición y seguimiento ❖ Auditorías internas y de Control Interno ❖ Acciones correctivas y preventivas. ❖ Gestión a los riesgos 	TODOS LOS PROCESOS
EXTERNOS	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Necesidades de la Comunidad derivadas de la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado en cuanto a facturación, instalaciones, suspensiones, PQR. ❖ Requerimientos de entes de control. ❖ Normatividad legal vigente. ❖ Reportes de seguimiento de calidad del agua 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Instalaciones ❖ Suspensiones de los servicios públicos. ❖ Respuesta a PQR. ❖ Pago a proveedores. ❖ Rendición de cuentas e Informes de gestión ❖ Factibilidad para la prestación de servicios 	EXTERNOS

DESCRIPCIÓN	
PLANEAR	HACER
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Identificar necesidades de la comunidad ❖ Determinar los lineamientos para garantizar el funcionamiento de los sistemas y la prolongación de la vida útil de las estructuras ❖ Programar los turnos de trabajo ❖ Planificar el plan de mantenimiento anual ❖ Pruebas de verificación de parámetros de calidad del agua 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Realizar limpieza y mantenimiento de estructuras en las plantas de tratamiento y distribución. ❖ Realizar labores de mantenimiento y reparación de redes. ❖ Realizar inspección del lugar de la nueva instalación, para comprobar factibilidad. ❖ Realizar instalación de servicios nuevos.

<ul style="list-style-type: none"> ❖ Necesidades de insumos ❖ Expansión de redes para aumentar cobertura ❖ Consecución de fuentes alternas de abastecimiento ❖ Planes de contingencia. ❖ Análisis y verificación de planos 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Operar las plantas de tratamiento según lo establecido en los manuales de operación. ❖ Elaborar informes requeridos por los distintos procesos y organismos de control. ❖ Ejecutar el plan de mantenimiento y hacer control metrológicos de los equipos de medición. ❖ Atender las PQR que tengan que ver con el servicio de acueducto y alcantarillado. ❖ Realizar suspensiones y reconexiones del servicio.
VERIFICAR <ul style="list-style-type: none"> ❖ Analizar resultados de medición de indicadores ❖ Aplicar acciones correctivas y preventivas ❖ Realizar seguimiento a la ejecución de las actividades ❖ Verificar aplicación documentos aprobados para el proceso ❖ Analizar resultados de cumplimiento en reporte de información ❖ Revisar estado de la documentación ❖ Verificar resultados de pruebas de laboratorio ❖ Verificar calibración de equipos ❖ Verificar el estado de las redes 	ACTUAR <ul style="list-style-type: none"> ❖ Generar y/o respaldar acciones que promuevan el mejoramiento institucional a partir de compromisos generados desde el mismo proceso, desde el análisis de indicadores y los datos recibidos de otros procesos. ❖ Elaborar y ejecutar planes de mejoramiento para superar hallazgos de auditorías. ❖ Cumplimiento del plan de acción

CONTROLES	Documentación (procedimientos, registros, manuales, guías), aplicación de las normas legales, los controles y la administración de riesgos.	
SEGUIMIENTO	Análisis de indicadores, Auditorías, seguridad y accesibilidad a la información, atención a requerimientos	
CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN INICIAL	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	VERSIÓN FINAL

PROCESO DE ASEO

PROpósito	Prestar el servicio de barido y limpieza de vías y áreas públicas en el área urbana de acuerdo a las micro rutas establecidas y las necesidades de la comunidad. Prestar el servicio de recolección y transporte de residuos sólidos generados en la zona urbana y rural; transformación de los residuos orgánicos y aprovechamiento de los residuos reciclables, logrando la satisfacción de nuestros usuarios,			
RESPONSABLE	Director (a) Ambiental y Aseo			
REQUISITOS	<p>Entidad: Acuerdo 06 de 2015, expedido por la Junta Directiva de la Empresa; Resolución 26 de 2017</p> <p>Norma: NTCGP 1000: 2009 – ISO 9001:2008 4.1, 7.1., 7.2, 7.3, 7.4, 7.5.5, 7.6, 8.2.3., 8.2.4., 8.3, 8.4, 8.5, NTC 1500:2004; MECI 1000:2014</p> <p>Legales: Ley 142 de 1994, Ley 373 de 1997, Ley 689 de 2001, Decreto 1594 de 1994, Decreto 1575 de 2007, Decreto 2981 de 2013, Decreto 1077 de 2015, Resolución 2115 de 2007.</p> <p>Proveedor: Cumplimiento de la norma, infraestructura adecuada</p> <p>Cliente: Calidad, continuidad, talento humano idóneo</p>			
RECURSOS	Información: Procesos, procedimientos y demás documentos que conforman el proceso	Humanos: Responsables de procesos y personal de apoyo.	Físicos: software, hardware, infraestructura, herramientas, elementos de protección personal	
INDICADOR	FÓRMULA		META	FRECUENCIA
Eficiencia: Da cuenta de la relación entre los costos del personal y los ingresos operacionales	$\frac{\text{Costos del personal}}{\text{Ingresos operacionales}} \times 100$		40% de los ingresos operacionales van al personal	Cada seis meses
Eficacia: Mide la cobertura en la prestación del servicio de aseo.	$\frac{\text{Total de viviendas con aseo}}{\text{Total de viviendas con energía}} \times 100$		80%	Cada seis meses
Efectividad: Evidencia el impacto de las campañas en la disminución de los residuos sólidos	Disminución de toneladas de residuos dispuestos en el Parque Ambiental		Reducir en los cuatro años el 70%	Cada seis meses

--	--	--

INTERACCIÓN DEL PROCESO			
PROVEEDOR	ENTRADA	SALIDA	CLIENTE
PROCESOS VISIONALES (Gestión Estratégica)	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Actos administrativos ❖ Planes y programas ❖ Plan de acción ❖ Necesidad de bienes y servicios ❖ Documentos y lineamientos para aplicación ❖ Requerimientos de personas naturales, jurídicas y de entidades de control ❖ Software (Módulo SAIMYR) 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Documentos aprobados, socializados y en ejecución ❖ Atención de requerimientos recibidos ❖ Presupuesto para ejecutar ❖ Procesos contractuales relacionados con el área ❖ Información contenida en el módulo ❖ Factibilidad de servicios públicos ❖ Informes de gestión 	TODOS LOS PROCESOS
PROCESO DE APOYO (Gestión del Talento Humano, Compras y contratación, Gestión Financiera y Comercial, Gestión Documental)	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Planes (capacitación, bienestar) ❖ Evaluación de competencias. ❖ Recomendaciones para la mejora. ❖ Relación de nómina y pagos de seguridad social ❖ Manual de funciones ❖ Programación de vacaciones ❖ Avance y cumplimiento de ejecución de contratos. ❖ Contratos laborales, de suministros y prestación de servicios inherentes al área. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Planes aprobados ❖ Personal evaluado ❖ Procesos con mejora ejecutados ❖ Pagos a proveedores internos ❖ Contratos aprobados ❖ Aprobación de vacaciones ❖ Actos administrativos ❖ Plan Anual de Adquisiciones ❖ Contratos aprobados para ejecución. 	TODOS LOS PROCESOS

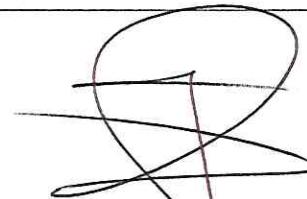
	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Remisión de faltas y sanciones ❖ Necesidades de recursos y actividades para la prestación de los servicios. ❖ Necesidades de presupuesto (inicial y ajustes) ❖ Programación de pago a proveedores ❖ Informes de supervisión para cancelación de bienes y servicios ❖ Atención PQRS ❖ Informes de supervisión Informes de gestión y a entidades de control ❖ Estados financieros ❖ Acuerdos de pago ❖ Documentos radicados (recibidos y despachados) ❖ Programa de Gestión Documental 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Aprobación de faltas y sanciones. ❖ Solicitudes de disponibilidad aprobadas. ❖ Gestión a los riesgos ❖ Presupuesto concertado y aprobado por Junta Directiva ❖ Bienes y servicios cancelados a proveedores ❖ Estados Financieros aprobados ❖ Acuerdos de pago aprobados y con seguimiento ❖ Control y estandarización de documentos 	
PROCESOS MISIONALES (Acueducto y Alcantarillado)	<ul style="list-style-type: none"> ❖ NO APLICA 	NO APLICA	NO APLICA
PROVEEDOR	ENTRADA	SALIDA	CLIENTE
PROCESOS DE EVALUACIÓN (Evaluación y Mejoramiento Continuo)	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Indicadores de Gestión ❖ Seguimiento a Acciones correctivas y preventivas ❖ Documentación actualizada ❖ Recomendaciones para la mejora ❖ Acciones correctivas y preventivas 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Políticas y directrices para medición y seguimiento ❖ Auditorías internas y de Control Interno ❖ Acciones correctivas y preventivas. ❖ Gestión a los riesgos 	TODOS LOS PROCESOS

EXTERNOS	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Necesidades de la Comunidad derivadas de la prestación de los servicios de aseo en cuanto a facturación, instalaciones, PQR. ❖ Requerimientos de entes de control. ❖ Normatividad legal vigente. ❖ Reportes de toneladas dispuestas 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Suscripciones ❖ Respuesta a PQR. ❖ Pago a proveedores. ❖ Rendición de cuentas e Informes de gestión ❖ Factibilidad para la prestación de servicios 	EXTERNOS
-----------------	--	--	-----------------

DESCRIPCIÓN	
PLANEAR	HACER
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Identificar necesidades de la comunidad ❖ Determinar los lineamientos para garantizar la prestación de los servicios (macro y micro rutas) ❖ Programar los turnos de trabajo ❖ Plan de mantenimiento anual ❖ Necesidades de insumos ❖ Expansión área de cobertura ❖ Establecimiento de macro y micro rutas ❖ Planes de contingencia. ❖ Plan Operativo para el servicio de aseo ❖ Análisis y verificación de planos 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Ejecutar el cumplimiento de los 36 kms de barrido diario ❖ Realizar el deshierbe manual del pasto que crece sobre los andenes vías públicas ❖ Ejecutar actividades de barrido de acuerdo a las rutas y frecuencia establecidas ❖ Ejecutar la Recolección de los puntos limpios y posteras ubicadas en vías y áreas públicas ❖ Ejecutar labores de corte de césped, poda de árboles y limpieza de zonas ribereñas de acuerdo a las zonas y frecuencias contempladas en el PGIRS ❖ Realizar el traslado de los residuos recolectados hasta el centro de acopio establecido en cada zona ❖ Alistamiento del vehículo (inspección visual) ❖ Asignación de tripulación para cada vehículo ❖ Ejecutar el cumplimiento de las macro y micro rutas establecidas y eventos especiales. ❖ Transportar los residuos hasta el parque ambiental ❖ Transformación y aprovechamiento de residuos

		❖ Reporte diario de actividades
VERIFICAR	ACTUAR	
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Analizar resultados de medición de indicadores ❖ Aplicar acciones correctivas y preventivas ❖ Realizar seguimiento a la ejecución de las actividades ❖ Verificar aplicación documentos aprobados para el proceso ❖ Analizar resultados de cumplimiento en reporte de información ❖ Revisar estado de la documentación ❖ Reportes de disposición final y aprovechamientos ❖ Aforos del sector comercial e industrial ❖ Verificar cumplimiento de planes y rutas 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Generar y/o respaldar acciones que promuevan el mejoramiento institucional a partir de compromisos generados desde el mismo proceso, desde el análisis de indicadores y los datos recibidos de otros procesos. ❖ Elaborar y ejecutar planes de mejoramiento para superar hallazgos de auditorías. ❖ Cumplimiento del plan de acción 	

CONTROLES	Documentación (procedimientos, registros, manuales, guías, planes), aplicación de las normas legales, los controles y la administración de riesgos.	
SEGUIMIENTO	Análisis de indicadores, Auditorías, seguridad y accesibilidad a la información, atención a requerimientos, satisfacción de usuarios	
CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN INICIAL	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	VERSIÓN FINAL



JULIAN MAURICIO MONTOYA HURTADO
Gerente

Proyectó: Claudia García – Profesional Universitaria

