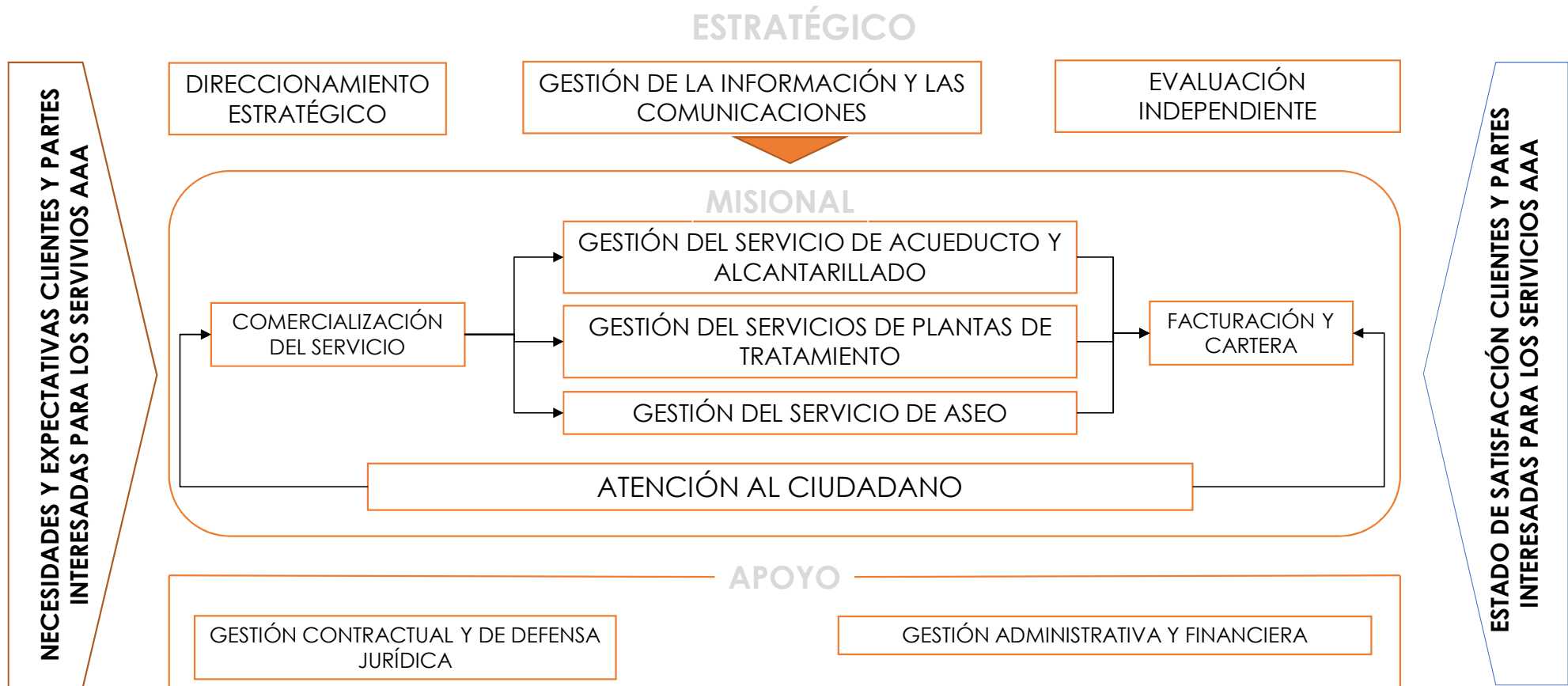


MODELO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADO EN PROCESOS





FORMATO DE CARACTERIZACIÓN

NOMBRE DEL PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO CÓDIGO F.GDC.1.1.2-351302

OBJETIVO Planificar los lineamientos estratégicos y de operación para el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales.

ALCANCE Desde el análisis organizacional, el seguimiento y la validación al cumplimiento de los objetivos institucionales hasta la implementación de acciones para el mejoramiento continuo.

RESPONSABLE		Integrantes Comité Institucional de Gestión y Desempeño		TIPO	ESTRATÉGICO
PROVEEDOR	ENTRADAS - INSUMOS			SALIDAS	CLIENTE
□ CRA CAR SSPD Entidades de control Departamento Nacional de Planeación - DNP Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP Entidades Gubernamentales Entidad certificadora	Direccionamiento Estratégico Políticas y lineamientos de direccionamiento estratégico Relaciones Interinstitucionales Mapa de riesgos de cada proceso □ Gestión del Conocimiento Caracterización de los grupos de valor Plan Estratégico Institucional Procesos de Seguimiento □ Informes de resultados, seguimiento y evaluación Requerimientos normativos y legislativos Plan de Desarrollo Municipal Ley de presupuesto general de la nación Guías, manuales e instructivos para la formulación de proyectos Documentos CONPES - CCE □ Convenios interadministrativos Entidades de Control	P Analizar el entorno interno y externo de la empresa Planificar la gestión del proceso conforme al diseño de los planes y/o proyectos de cada vigencia Definir políticas de operación (incluida la política de administración del riesgo), lineamientos, instrumentos, herramientas y cronogramas de desarrollo Identificar los riesgos, controles y acciones de aseguramiento para cada proceso.		Actos administrativos con lineamientos y políticas institucionales Plan Estratégico Institucional Presupuesto institucional Plan de mejoramiento institucional Sistema Integrado de Gestión Metodología de riesgos e indicadores institucionales implementada	CRA CAR SSPD Entidades de control Departamento Nacional de Planeación - DNP Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP Entidades Gubernamentales Entidad certificadora
		H Formular, consolidar y comunicar la planeación sectorial e institucional (planes, programas y proyectos) Diseñar estrategias para dar continuidad a la implementación del SIG (MIPG, ISO 9001, ISO 14000, ISO 45000) Diseñar estrategias para el desarrollo de los componentes de la Política de Gestión de Riesgos (Gestión, Posible hechos de corrupción, S.J. C.C.E.) Seguimiento y evaluación al plan estratégico a través de la matriz de seguimiento al plan estratégico institucional. Realizar el seguimiento a la planeación presupuestal para cada vigencia Presentar informes de avance frente al cumplimiento de los objetivos institucionales.			
		V Monitorear las acciones de prevención del riesgo y el cumplimiento de las actividades del proceso Verificar la implementación y cumplimiento de la Política de Administración del Riesgo. Realizar acciones de seguimiento y control frente al cumplimiento de los objetivos institucionales Revisar la conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua con la planeación estratégica			
		A Tomar acciones de contingencia y correctivas inmediatas cuando se materialice el riesgo del proceso. Formular las acciones de mejoramiento identificadas (acciones correctivas y de mejora) del proceso.			

REQUISITOS E INFORMACIÓN DOCUMENTADA APLICABLES

NORMOGRAMA	PROCESO SOPORTE	PLANES	MIPG	ISO
Constitución Política de Colombia Ley 152 de 1994, orgánica del Plan de Desarrollo Decreto 1083 de 2015 Decreto 612 de 2018	TODOS LOS PROCESOS DE LA EMPRESA	Plan Estratégico	CONFORME A LA ESTRUCTURA DEL PROCESO Y SU INTERVENCIÓN CON EL MIPG SE HACE ENLACE URL	4; 5; 6.2; 6.3; 7.4; 9.1; 9.3
		Planes Decreto 612 de 2018		
		Plan de implementación MIPG articulado con los sistemas de gestión definidos por la empresa		

ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO Y/O MEDICIÓN

INDICADOR / ACTIVIDAD DE SEGUIMIENTO	FRECUENCIA	REGISTRO / UBICACIÓN	RESPONSABLES
Actas y plataforma de compromisos comités	CONFORME A CRONOGRAMA	ACTAS	INTEGRANTES DE LA ALTA DIRECCIÓN / ASISTENTE DE GERENCIA
Autodiagnósticos mipg IDI	ANUAL	ACTAS	INTEGRANTES DE LA ALTA DIRECCIÓN / ASISTENTE DE GERENCIA

**FORMATO CARACTERIZACIÓN****NOMBRE DEL PROCESO:** **GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES** **CÓDIGO** **F.GDC.1.1.2-351302****OBJETIVO** Desarrollar e implementar estrategias de comunicación que contribuyan al reconocimiento de la EMAAF ESP en la prestación de los servicios públicos domiciliarios**ALCANCE** Desde la planificación de la gestión de comunicaciones internas y externas de la EMAAF ESP, contemplando las acciones comunicativas y de atención a PQRSDF, hasta la definición e implementación de acciones de mejoramiento conforme al seguimiento de las estrategias de comunicación.

RESPONSABLE		PRENSA Y COMUNICACIONES - OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN		TIPO	ESTRATÉGICO
PROVEEDOR	ENTRADAS - INSUMOS			SALIDAS	CLIENTE
Todos los procesos del Sistema Integrado de Gestión implementado en la EMAAF ESP Directrices de la alta dirección Entidades del Sector Medios de comunicación Gestión de Atención al Usuario	Necesidades de comunicación interna y externa conforme a lineamientos estratégicos de la EMAAF ESP	P	Planificar la gestión de las comunicaciones internas y externas de la EMAAF ESP, teniendo como base el análisis del contexto institucional y la información de las partes interesadas Elaborar plan de acción de comunicación institucional por vigencia. Diseñar y definir estrategias y políticas de comunicación institucional. Definir el manual de imagen institucional.	Contenidos comunicacionales bajo requisitos de inclusión. Plan de acción de comunicación institucional. Políticas y estrategias de comunicación institucional Manual de imagen institucional Boletines de prensa Información interna para la intranet. Material audiovisual, fotográfico y de audio. Mensajes para redes sociales. Administración de la Página web. Correos electrónicos tanto internos como externos. Campañas institucionales y ruedas de Prensa. Registro de monitoreo de medios. Informes de Gestión Seguimientos a los riesgos y oportunidades. Actas de comité	Gestión de comunicaciones Proceso de Direccionamiento Estratégico Todos los procesos Partes Interesadas Entidades del sector Servidores públicos. Medios de comunicación Gestión de comunicaciones Mejoramiento continuo
	Normatividad aplicable.				
	Directrices para la gestión de las comunicaciones de la EMAAF ESP	H	Implementar estrategias de comunicación tanto internas como externas. Desarrollar y promocionar las diferentes campañas de comunicación. Acompañar y cubrir las acciones y actividades de las diferentes direcciones - áreas de la EMAAF ESP, cuando sea requerido por las mismas. Producir permanentemente los diferentes contenidos comunicacionales como insumo para la promoción y divulgación de los diferentes programas, planes y acciones de la EMAAF ESP. Realizar monitoreo de medios. Elaboración de estudios previos <i>Realización de censillos</i>		
	Políticas, objetivos y lineamientos que direccionen las comunicaciones de la EMAAF ESP	V	Medir, evaluar y analizar los mecanismos de seguimiento y control, diseñados e implementados para el cumplimiento del objetivo del proceso. Seguimiento al cumplimiento de los planes institucionales con los que la empresa da a conocer su gestión Seguimiento a los controles de los riesgos de la información y comunicación. Seguimiento a los planes de las oportunidades de mejora de la información y comunicación.		
	Plan estratégico Consolidado.	A	Elaborar e implementar acciones correctivas. Identificar y gestionar oportunidades Implementación de acciones en pro de la mejora del proceso.		
	Información relacionada para la elaboración de los contenidos a comunicar.				
	Agenda de la Gerencia.				
	Publicación de información de la EMAAF ESP y del sector en los medios de comunicación				
	Informes PQRSDF				
	Informe de Gestión.				
	Informes de auditoría.				
	Compromisos de comités de gestión				

REQUISITOS E INFORMACIÓN DOCUMENTADA APLICABLES

NORMOGRAMA	PROCESO SOPORTE	PLANES	MIPIG	ISO
Constitución Política de Colombia Artículos 209, 201 y 211; Artículo 150, numeral 7; Artículo 189; numerales 14 al 17; Ley 489 de 1998, Ley 1712 de 2014	TODOS LOS PROCESOS DE LA EMAAF ESP	Plan Estratégico Plan estratégico de comunicaciones Dimensión Evaluación para Resultados Dimensión Gestión del Conocimiento Planes Decreto 412 de 2018	CONFORME A LA ESTRUCTURA DEL PROCESO Y SU INTERVENCIÓN CON EL MIPIG SE HACE ENLACE URL	4; 5.1; 5.2; 5.3; 6.2; 7.5; 8.2.1; 8.4;

ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO Y/O MEDICIÓN

INDICADOR / ACTIVIDAD DE SEGUIMIENTO	FRECUENCIA	REGISTRO / UBICACIÓN	RESPONSABLES
Interacción de los usuarios externos e internos con las publicaciones en redes sociales	Trimestral (número de interacciones recibidas en total por mes)	Archivo excel / carpeta de comunicaciones en la red	Comunicaciones
Atención y respuesta oportuna a las solicitudes de comunicaciones hechas por los usuarios internos	Trimestral (solicitudes atendidas en el tiempo que estaba definido durante el periodo / solicitudes tramitadas en el periodo)	Archivo excel / carpeta de comunicaciones en la red	Comunicaciones
Respuesta a las PQRSDF presentadas por usuarios externos por medio de redes sociales	Trimestral (número de solicitudes que entraron por redes sociales / número de solicitudes que fueron contestadas a tiempo)	Archivo excel / carpeta de comunicaciones en la red	Comunicaciones

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS	RESPONSABLES
1	04/05/2022	Gestión del cambio formato F.GDC.270, actualización de información documentada	Gestión de la información y las comunicaciones

PROYECTÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Luisa Iorero / Ruber Flabio Morales Garrote Cargo: Profesional Calidad y MIPIG / Asesor Área: Planeación Fecha: 05-05-2022	Nombre: Ricardo Lagos Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación Área: Oficina Asesora de Planeación Fecha: 05-05-2022	Nombre: Ricardo Lagos Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación Área: Oficina Asesora de Planeación Fecha: 05-05-2022

**FORMATO CARACTERIZACIÓN****NOMBRE DEL PROCESO:** **GESTIÓN DOCUMENTAL** **CÓDIGO** **F.GDC.1.1.2-351302****OBJETIVO** Administrar la documentación física y electrónica, conforme a la gestión de las actividades tendientes a la planificación, manejo, organización y trazabilidad de la documentación producida y recibida por parte de cada una de las áreas de la empresa, conservando así la memoria institucional.**ALCANCE** Desde la producción documental a partir del ciclo vital del documento de cada una de las áreas de la EMAAF ESP, hasta la culminación de la etapa referida en las tablas de retención documental - TRD**RESPONSABLE** **SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA** **TIPO** **ESTRATEGICO**

PROVEEDOR	ENTRADAS - INSUMOS		SAIDAS	CLIENTE
Archivo General de la Nación - AGN. Entes de Control. Consejo Departamental e Archivo - CDAC. Sistema integrado de gestión	Normatividad aplicable Normas técnicas Requisitos para la elaboración de instrumentos archivísticos Infraestructura tecnológica y lineamientos de documentos electrónicos. Inventarios documentales Resolución o respuesta de PQRSDF Documentos técnicos de competencia de la empresa Correspondencia. Informes de gestión del proceso.	P Diseñar la Gestión Documental de conformidad al Decreto 612 de 2018 para el desarrollo de los planes, programas, proyectos, estrategias y gestión del riesgos, mediante herramientas de evaluación y seguimiento por vigencia. H Ejecutar las actividades administrativas y técnicas para el manejo, organización y conservación de la documentación producida y recibida por las áreas de la EMAAF ESP. Elaborar y/o actualizar los instrumentos archivísticos con forme a necesidad. Socialización e implementación de los instrumentos archivísticos. Presentación de informes sobre el estado del proceso de gestión documental. V Realizar seguimiento y medición a la ejecución de las actividades administrativas y técnicas, para el manejo, organización, conservación de la documentación producida y recibida por la EMAAF ESP Monitorear las acciones de prevención del riesgo. Seguimiento y control a la eficacia del proceso. A Determinar e implementar acciones correctivas para la mejora del proceso. Aplicar acciones de contingencia inmediata cuando se materialice el riesgo del proceso.	Informes de gestión planes Decreto 612 de 2018*. Informes de gestión Programa de gestión documental (PGD)*. Informes de gestión instrumentos archivísticos. (inventario documental programa de gestión documental - PGD, tablas de retención documental - TRD, plan institucional de archivos - PINAR, sistema integrado de conservación - SIC, tablas de control de acceso - TCA *) Informes de gestión Índice de información reservada y clasificada* Directrices sobre la gestión documental a servidores públicos. TRD implementada. Registro de activos de información, implementados y publicados Esquema de publicaciones e índice de Información Reservada y Clasificada. Reportes de la gestión documental. Acciones de mejoramiento conforme al cumplimiento de informes de seguimiento y control.	Entes de Control. Archivo General de la Nación - AGN. Consejo Departamental e Archivo - CDAC. Sistema integrado de gestión

REQUISITOS E INFORMACIÓN DOCUMENTADA APLICABLES

NORMOGRAMA	PROCESO SOPORTE	PLANES	MIPG	ISO
Ley 374 de 2000 Circular Conjunta 100-004 de 2018 Función Pública-Archivo General de la Nación Repositorio	TODOS LOS PROCESO DE LA EMAAF ESP	PGD PINAR PLAN DE CONSERVACIÓN DOCUMENTAL PLAN DE PRESERVACIÓN DIGITAL	CONFORME A LA ESTRUCTURA DEL PROCESO Y SU INTERVENCIÓN CON EL MIPG SE HACE ENLACE URL	7.1.3; 7.1.4; 7.1.5; 8.1; 8.2; 8.5; 8.5.1; 8.5.2; 8.5.3; 8.5.4; 8.5.5.

ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO Y/O MEDICIÓN

INDICADOR / ACTIVIDAD DE SEGUIMIENTO	FRECUENCIA	REGISTRO / UBICACIÓN	RESPONSABLES
Eficacia de la política de gestión documental - Autodiagnóstico	Cuatrimestral	Autodiagnóstico	SAF
Informes de gestión de planes y programas de la gestión documental por vigencia*.		Plataformas planes y programas gestión documental	



FORMATO CARACTERIZACIÓN

NOMBRE DEL PROCESO: GOBIERNO DIGITAL CÓDIGO F.GDC.1.1.2-351302

OBJETIVO Dar cumplimiento a los requisitos establecidos por MINTIC, mediante el desarrollo del ciclo de vida de las tecnologías de la información.

ALCANCE Desde la definición de la estrategia de TI alineada a la estrategia institucional, hasta las acciones de control, seguimiento y mejora con sus respectivos informes.

RESPONSABLE Oficina Asesora de Planeación- Profesional Universitario Área de TI TIPO Estratégico

PROVEEDOR	ENTRADAS - INSUMOS		SALIDAS	CLIENTE
Ministerio de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones MINTIC	Normatividad vigente sobre Gobierno Digital	P Definir para gobierno digital de la empresa, los planes, programas, proyectos, estrategias, riesgos y herramientas de evaluación y seguimiento para cada vigencia Establecer los lineamientos estratégicos para la gestión de Tecnologías de la Información Establecer la planeación de los proyectos de TIC a implementar Definir el portafolio de productos y servicios de TIC	Plan estratégico Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - PETI por vigencia	GRUPOS DE VALOR
Proveedores de tecnología	Necesidades de sistemas de información, servicios de tecnología, desarrollo de aplicativos y/o diseño de proyectos especiales en TIC	H Desarrollar la arquitectura de la tecnología de la información acorde al contexto estratégico de la EMAAF ESP Desarrollar los proyectos de TI por vigencia Desarrollar las acciones para brindar servicios de TI a las partes interesadas de la EMAAF ESP Desarrollar los servicios de información desarrollar acciones tendientes al cumplimiento de la política Cera	Gobierno de TIC institucional Proyectos de TIC	MIN TIC
Servidores Públicos	Portales Web y Redes Sociales	V Verificar la oportuna prestación de los servicios de información y de tecnología registrando los avances de la gestión. Hacer seguimiento a los planes, programas y proyectos de TIC por vigencia, registrando los avances de la gestión. Monitorear las acciones de prevención del riesgo y cumplimiento cumplimiento a la eficacia del proceso - indicadores	Servicios de información Servicios de Tecnología	Servidores Públicos
	Requisitos de los modelos de arquitectura empresarial	A Definir e implementar acciones correctivas, preventivas y de mejoramiento del proceso y efectuar seguimiento Desarrollar acciones correctivas inmediatas cuando se materialice el riesgo	Portafolio de productos y servicios de TIC Reportes de gestión y acciones de mejoramiento	Proveedores de tecnología Alta Dirección

REQUISITOS E INFORMACIÓN DOCUMENTADA APLICABLES

NORMOGRAMA	PROCESO SOPORTE	PLANES	MIPG	ISO
Ley 1955 de 2019 art. 147 y 148; Decreto 2106 de 2019 art. 8-17; Decreto 1008 de 2018 (Compilado en el Decreto 1078 de 2015, capítulo 1, título 9, parte 2, libro 2); Directiva presidencial 02 de 2019 - Simplificación de la interacción digital entre los ciudadanos y el Estado Ley 1712 de 2014 - Transparencia y Acceso a la Información Pública; Decreto 415 de 2016 (Compilado en el Título 35, parte 2, libro 2 del Decreto No. 1083 de 2015) - Lineamientos para el fortalecimiento institucional en materia de tecnologías de la información y las comunicaciones; Decreto 1413 de 2017 (Título 17, parte 2, libro 2 del Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones; Decreto 1078 de 2015 - Reglamenta la prestación de los Servicios Ciudadanos Digitales	TODOS LOS PROCESOS DE LA EMAAF ESP	PLAN DE TRATAMIENTO DE RIESGOS DE S. Y P. I. Y PLAN DE S Y I PLAN DE PRESERVACION DIGITAL PLAN MANTENIMIENTOS SISTEMAS TECNOLOGICOS PETI	CONFORME A LA ESTRUCTURA DEL PROCESO Y SU INTERVENCIÓN CON EL MIPG SE HACE ENLACE URL	7.1.3; 7.1.4; 7.1.5; 7.1.5.2; 8.1; 8.2; 8.2.1; 8.2.2; 8.2.3; 8.2.4; 8.5; 8.5.1; 8.5.2; 8.5.3; 8.5.4; 8.5.5.

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS	RESPONSABLES
1	05/05/2022	Gestión del cambio formato F.GDC.1.1.2-351301, actualización de información documentada	Integrantes Comité Institucional de Gestión y Desempeño

PROYECTÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Luisa Ibarra / Rober Fabio Morales Garrote Cargo: Profesora Calidad y MIPG / Asesor Área: Planeación Fecha: 05-05-2022	Nombre: Ricardo Lagos/Jefferson Campos Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación Área: Oficina Asesora de Planeación Fecha: 05-05-2022	Nombre: Ricardo Lagos/Jefferson Campos Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación Área: Oficina Asesora de Planeación Fecha: 05-05-2022



FORMATO CARACTERIZACIÓN

NOMBRE DEL PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE CÓDIGO F.GDC.1.1.2-351302

OBJETIVO Evaluar la eficacia y eficiencia del Sistema de Control Interno, mediante una metodología independiente, objetiva y oportuna a través de seguimientos y auditorías que permitan generar alertas tempranas que contribuyan con el mejoramiento continuo en la gestión institucional de acuerdo con el Plan Anual de Auditorías y Seguimientos de cada vigencia

ALCANCE El proceso inicia con la planificación de la evaluación al Sistema de Control Interno y termina con la verificación de la implementación de las acciones de mejora.

RESPONSABLE	JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO		TIPO	EVALUACIÓN
	PROVEEDOR	ENTRADAS - INSUMOS	SALIDAS	CLIENTE
Cosntitución Política Entidades de control Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP Partes Interesadas MIPG	Direccionamiento Estratégico Políticas y lineamientos de direccionamiento estratégico Mapa de riesgos de cada proceso: Gestión del Conocimiento Caracterización de los grupos de valor Plan Estratégico Procesos de Seguimiento Informes de resultados, seguimiento y evaluación Requerimientos normativos y legislativos Plan Nacional de Desarrollo Ley de presupuesto general de la nación Guías, manuales e instructivos para la formulación de proyectos Documentos CONPES - CCE Organismos Internacionales Recursos de cooperación Convenios interadministrativos Entidades de Control Informes de resultados	P Planificación y desarrollo de las actividades encaminadas al mantenimiento y mejoramiento continuo Desarrollo de el plan de Auditorías Definir políticas de operación (incluida la política de administración del riesgo), lineamientos, instrumentos, herramientas y cronogramas de desarrollo	Plataforma estratégica Documento(s) de lineamientos y políticas institucionales Plan Estratégico Institucional Plan de Acción Anual Plan anticorrupción Anteproyecto de presupuesto Presupuesto institucional Plan de mejoramiento institucional Manual de P&p y de calidad Sistema Integrado de Gestión Herramienta SGI en funcionamiento Metodología de riesgos e indicadores institucionales implementada Mapa de riesgos y matriz de indicadores institucionales	Entidades de control Departamento Nacional de Planeación - DNP Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP Entidad certificadora
		H Formular, consolidar y comunicar la planeación sectorial e institucional (planes, programas y proyectos) Gestionar las políticas del MIPG Diseñar y desarrollar las acciones para la gestión del riesgo en las diferentes dependencias y procesos Asesoría y acompañamiento a la gestión Identificar los riesgos, controles y acciones de aseguramiento para cada proceso Relación con los organismos externos Presentar informes de avance frente al cumplimiento de los objetivos institucionales.		
		V Monitorear las acciones de prevención del riesgo y el cumplimiento de las actividades del proceso Verificar la implementación y cumplimiento de la Política de Administración del Riesgo. Realizar acciones de seguimiento y control frente al cumplimiento de los objetivos institucionales Seguimiento e informes sobre el estado de avance de los planes de acción por Subgerencias, Direcciones y Oficinas Seguimiento e informes sobre el cumplimiento al programa de auditorías. Seguimiento e informes sobre el cumplimiento de los objetivos de los roles de Control Interno. 1. Valoración de riesgos, 2. Acompañamiento y asesoría, 3. Evaluación y seguimiento, 4. Fomento a la cultura del control, y 5. Relación con entes externos.		
		A Tomar acciones de contingencia y correctivas inmediatas cuando se materialice el riesgo del proceso. Formular las acciones de mejoramiento identificadas (acciones correctivas y de mejora) del proceso		

REQUISITOS E INFORMACIÓN DOCUMENTADA APLICABLES

NORMOGRAMA	PROCESO SOPORTE	PLANES	MIPG	ISO
Constitución Política de Colombia, artículos 209 y 269 Ley 87 de 1993 Decreto 1083 de 2015 - Decreto Único Sectorial de Función Pública	TODOS LOS PROCESO DE LA EMPRESA	Plan Estratégico Plan anual de auditorías Plan de implementación MIPG articulado con los sistema de gestión definidos	CONFORME A LA ESTRUCTURA DEL PROCESO Y SU INTERVENCIÓN CON EL MIPG SE HACE ENLACE URL	9.2, 10

ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO Y/O MEDICIÓN

INDICADOR / ACTIVIDAD DE SEGUIMIENTO	FRECUENCIA	REGISTRO / UBICACIÓN	RESPONSABLES
Seguimiento a la gestión de Riesgos	Continuo sobre la vigencia	Informe de gestión	Comité Interinstitucional de Gestión y Desempeño - y Comité Institucional de Coordinación de Control Interno
Seguimiento al cumplimiento del plan de auditorías	Continuo sobre la vigencia	Informe de Auditorías Internas	Jefe Oficina Asesora de Control Interno
Estado del sistema de control interno	Semestralmente	Formato estado del sistema de control interno	Jefe Oficina de Control Interno y responsables de los procesos



NOMBRE DEL PROCESO:

OBJETIVO

Promover los negocios
de comercialización qu

ALCANCE

Desde la identific

RESPONSABLE

PROVEEDOR

ENTRADAS - INSUMOS

Todos los procesos
Proceso Direccionamiento
Estratégico.
Entidades del Sector
Medios de comunicación
Gestión de Atención al
Usuario

Directrices para la gestión de
los proyectos en cumplimiento
del plan estartégico de la
EMAAF ESP.
Políticas, objetivos y
lineamientos que direccionan
al la EMAAF ESP.
Plan estratégico Consolidado.
Información relacionada para
la ejecución de los proyectos.
Agenda de la Gerencia
General.
Informes PQRSD
Informe de Gestión.
Compromisos de comités de
gestión.

P

H

V



		A

--

NORMOGRAMA	PROCESO SOPORTE	
Constitución Política de Colombia ; Ley 80 de 1993 ; Ley 1150 de 2007 ; Ley 1474 de 2011 ; Decreto Ley 4170 de 2011 ; Decreto 1082 de 2015 ; Ley 1882 de 2018 ; Ley 1955 de 2019 ; Ley 2022 de 2020 , Ley	TODOS LOS PROCESO DE LA EMAAF ESP	

--

INDICADOR / ACTIVIDAD DE SEGUIMIENTO
INDICADOR DE METAS DE COBERTURA DE ACUEDUCTO

FORMATO CARACTERIZACIÓN

GESTIÓN COMERCIAL

relacionados con los proyectos y servicios de la EMAAFES e faciliten la oferta de los servicios del portafolio, y la part
en la gestión de los proyectos.

ación de los proyectos que tienen componente de come

DIRECCIÓN COMERCIAL

Identificar los proyectos que tienen componente de comercialización y de administración de predios.

Definir las actividades estrategias requeridas para el cumplimiento del Plan de Acción Institucional.

Determinar las necesidades de recursos asociadas a la administración y a la comercialización.

Diligenciar la información asociada a la administración de los proyectos comercializados.

Elaborar Plan de Mercadeo.

Ejecutar las actividades para la estructuración, gerencia y administración de los proyectos.

Elaborar el reporte de los negocios realizados y reportar a las áreas correspondientes para la administración de la información.

Hacer seguimiento al plan de acción de comercialización y a la ejecución de estrategias de comercialización.

Seguimiento a los controles de los riesgos.

FORMATO CARACTERIZACIÓN

Seguimiento a los planes de las oportunidades.

Realización de comités.

Elaborar e implementar acciones correctivas.

Identificar y gestionar oportunidades

Implementación de acciones en pro de la mejora del proceso.

REQUISITOS E INFORMACIÓN DOCUMENTADA APLICABLES

PLANES

Plan Estratégico

Plan de comercialización

ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO Y/O MEDICIÓN

FRECUENCIA

ANUAL

CÓDIGO

F.GDC.1.1.2-351302

P, a traves de estrategias y esquemas
icipacion de entes publicos y privados

ercialización, hasta su ejecucion.

TIPO

MISIONAL

SALIDAS	CLIENTE
Plan de acción de comercialización. Inventario de proyectos actualizado. Ficha de proyectos disponibles para comercializar. Relación de Clientes potenciales. Modelación Financiera. Estrategia de Comercialización definida y aprobada conforme a necesidades. Reporte de los negocios realizados. Planes de Mercadeo y de las Estrategias de Comercialización ajustados. Seguimientos a los riesgos y	Gestión de comercializaciones Proceso de Direccionamiento Estratégico Todos los procesos Proceso Direccionamiento Estratégico. Medios de comunicación Gestión de Atención al Usuario Mejoramiento continuo

--

oportunidades	
---------------	--

--

MIPG	ISO
CONFORME A LA ESTRUCTURA DEL PROCESO Y SU INTERVENCIÓN CON EL MIPG SE HACE ENLACE URL	4.2, 4.4.1, 4.4.2, 5.1.2, 6.1, 7.1.2, 7.1.5.1, 7.1.6, 7.2, 7.3, 7.5.1, 8.1, 8.2, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1, 10.

--

REGISTRO / UBICACIÓN	RESPONSABLES
PGR	JEFE OFICINA ASESORA DE GESTION COMERCIAL.



FORMATO DE CARACTERIZACIÓN

NOMBRE DEL PROCESO: **GESTION DEL SERVICIO DE PLANTAS DE TRATAMIENTO-PTAR** CÓDIGO **F.GDC.1.1.2-351302**

OBJETIVO Tratar conforme a los respectivos sistemas, el agua residual proveniente del sistema de alcantarillado del Municipio de Funza.

ALCANCE Se inicia con la disposición de agua residual y lodos generados en el proceso PTAR, incluye mantenimientos periódicos de la infraestructura que garantice la óptima operación de los procesos unitarios en cumplimiento a la normatividad vigente.

RESPONSABLE		Subgerente Tecnico Operativo - Director de Plantas de Tratamiento	TIPO	MISIONAL
PROVEEDOR	ENTRADAS - INSUMOS		SALIDAS	CLIENTE
Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, entes de control, Super Intendencia de Servicios Publicos, CAR, Contraloría, usuarios del servicio de alcantarillado	Normatividad, Sentencia Río Bogotá, PQRS, POIR, plan estratégico, permiso de vertimientos, PRIO, concesiones	P Cronograma mantenimiento de la PTAR, planificación de contratación para el cumplimiento de objetivos, programas y normas	Vertimientos conforme a normativa legal vigente, cumplimiento de requisitos a partes interesadas, informes de gestión (plan de calidad, indicadores, entes de control y de gestión del riesgo)	Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, entes de control, super intendencia, CAR, Contraloría, usuarios del servicio de alcantarillado
		H Captación, tratamiento, disposición de agua residual y lodos de la PTAR; mantenimiento preventivo y correctivo de los componentes del sistema PTAR, y medición de indicadores.		
		V Hacer seguimiento y o medición del proceso Administrar los riesgos identificados para el mantenimiento de la PTAR		
		A Implementar acciones de mejora conforme a los resultados de seguimiento al proceso		

REQUISITOS E INFORMACIÓN DOCUMENTADA APLICABLES

NORMOGRAMA	PROCESO SOPORTE	PLANES	MIPG	ISO
Ley 142 de 1994, Decreto 302 de 2000, Reglamento Técnico del Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico, Resolución 0330 de 2017, Resolución 631 de 2015, Resolución 736 de 2018	1. Todos los procesos del Sistema Integrado de Gestión.	Plan Estratégico Cronograma mantenimiento de la PTAR	CONFORME A LA ESTRUCTURA DEL PROCESO Y SU INTERVENCIÓN CON EL MIPG SE HACE ENLACE URL	Norma NTC ISO 9001:2015(7.1.3, 7.1.4, 7.1.5, 7.1.6 7.4;7.5;8.1, 8.2.8.2.2;8.4; 8.5, 8.6, 8.7; 9.1.1)

ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO Y/O MEDICIÓN

INDICADOR / ACTIVIDAD DE SEGUIMIENTO	FRECUENCIA	REGISTRO / UBICACIÓN	RESPONSABLES
PGR	Conforme a lo establecido en el PGR.	Plataforma PGR.	Dirección de Plantas de Tratamiento
Cronograma mantenimiento de la PTAR.	Mensual	Cronograma	Dirección de Plantas de Tratamiento.
Plan de Calidad	Diaria	Formatos/Sistema	Dirección de Plantas de Tratamiento.

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS	RESPONSABLES
1	12/05/2022	Gestión del cambio formato F.GDC.1.1.2-351301, actualización de información documentada	Dirección de Plantas de Tratamiento.
PROYECTÓ		APROBÓ	REVISÓ
Nombre: Diana perdomo/ Luisa Forero Cargo: Directora Plantas de tratamiento / Prof. Calidad Área: Sub. Técnica y Operativa / Planeación Fecha: 12-05-2022		Nombre: Diana perdomo Cargo: Directora Plantas de tratamiento Área: STO Fecha: 12-05-2022	Nombre: Luisa forero Cargo: Profesional Calidad y MIPG Área: Planeación Fecha: 12-05-2022

FORMATO DE CARACTERIZACIÓN				
NOMBRE DEL PROCESO:		GESTION DEL SERVICIO DE PLANTAS DE TRATAMIENTO		CÓDIGO F.GDC.1.1.2-351302
OBJETIVO Captar, tratar y distribuir agua potable proveniente de los pozos profundos para consumo humano.				
ALCANCE incluye actividades de monitoreo, mantenimiento de infraestructura, para llevar a cabo el control de los procesos para producción de agua potable para el consumo humano y su distribución.				
Subgerente Tecnico Operativo - Director de Plantas de Tratamiento				
RESPONSABLE		TIPO	SIONAL	
PROVEEDOR	ENTRADAS - INSUMOS		SALIDAS	CLIENTE
Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, entes de control, Super Intendencia de Servicios Publicos, CAR, Contraloría, usuarios del servicio de acueducto EAAB, proveedores (insumos, reactivos, energía, laboratorio externo)	Normatividad, Sentencia Río Bogotá, PQRS, POIR, plan estratégico, permiso de vertimientos, PRIO, concesiones	P Cronograma mantenimiento de la PTAP, planificación de las actividades del proceso para el cumplimiento de objetivos, programas y normas H Captacion, tratamiento, disposición de agua potable, mantenimiento preventivo y correctivo de los componentes del sistema PTAP y medición de indicadores. V Realizar seguimiento, medición y control del proceso de tratamiento y laboratorio; administrar los riesgos identificados para el cumplimiento en la operación y tratamiento en la PTAP. A Implementar acciones de mejora conforme a los resultados de seguimiento al proceso	Agua Potable.Cumplimiento de requisitos a partes interesadasOrden de trabajo ejecutada para las redes de acueductoInformes de Gestión (plan de calidad, indicadores, entes de control, y de gestión del riesgo)	Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, entes de control, Super Intendencia de Servicios Publicos, CAR, Contraloría, usuarios del servicio de acueducto EAAB, proveedores (insumos, reactivos, energía, laboratorio externo)
REQUISITOS E INFORMACIÓN DOCUMENTADA APLICABLES				
NORMOGRAMA	PROCESO SOPORTE	PLANES	MIPG	ISO
Ley 142 de 1994, RESOLUCIÓN 2115 DE 2007 Reglamento Técnico del Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico, Resolución 0330 de 2017.	1. Todos los procesos del Sistema Integrado de Gestión.	Plan Estratégico Cronograma mantenimiento de la PTAP	CONFORME A LA ESTRUCTURA DEL PROCESO Y SU INTERVENCIÓN CON EL MIPG SE HACE ENLACE URL	(7.1.3, 7.1.4, 7.1.5, 7.1.6 7.4; 7.5; 8.1, 8.2, 8.2.2; 8.4; 8.5, 8.6, 8.7; 9.1.1)
ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO Y/O MEDICIÓN				
INDICADOR / ACTIVIDAD DE SEGUIMIENTO	FRECUENCIA	REGISTRO / UBICACIÓN	RESPONSABLES	
PGR	Conforme a lo establecido en el PGR.	Plataforma PGR.	Dirección de Plantas de Tratamiento	
Cronograma mantenimiento de la PTAP	PROMEDIO MENSUAL	Cronograma	Dirección de Plantas de Tratamiento.	
PLAN DE CALIDAD	DIARIA	SISTEMA	LABORATORIO	
CONTROL DE CAMBIOS				
VERSIÓN	FECHA	IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS		RESPONSABLES
1	12/05/2022	Gestion del cambio formato F.GDC.1.1.2-351301, actualización de información documentada		Dirección de Plantas de Tratamiento.
PROYECTO		APROBO	REVISO	
Nombre: Diana Perdomo/ Luisa Forero Cargo: Directora Plantas de tratamiento / Prof. Calidad Área: Sub. Tecnica y Operativa / Planeacion Fecha: 12-05-2022		Nombre: Diana perdomo Cargo: Directora Plantas de tratamiento Área: STO Fecha: 12-05-2022	Nombre: Luisa forero Cargo: Profesional Calidad y MIPG Área:Planeacion Fecha: 12-05-2022	



CARACTERIZACIÓN

NOMBRE DEL PROCESO:

SERVICIO DE ASEO

CÓDIGO

F.GDC.1.1.2-351302

OBJETIVO

Realizar actividades de planeación, gestión control y mejora, en la prestación del servicio de aseo (Recolección barrido de vías, poda y corte de cesped) dentro de los parámetros de cobertura, calidad y oportunidad en el municipio de Funza

ALCANCE

Incluye actividades de planeación para los servicios de recolección, barrido de vías, poda y corte de cesped, la generación de informes a sus partes interesadas, hasta la presentación de informes en cumplimiento de la planeación y de los planes de acción implementados.

RESPONSABLE

Subgerente Técnico Operativo, Director Operativo de Aseo

TIPO

MISIONAL

PROVEEDOR	ENTRADAS - INSUMOS		SALIDAS	CUENTE
Ministerio de vivienda, ciudad y territorio, Ministerio de ambiente y desarrollo sostenible Usuarios Área comercial	Contrato de condiciones uniformes Catastro de usuarios Plan estratégico Planes operativos Acto administrativo PGIRS Plan de emergencia y contingencia	P Planificación de las actividades de proceso. Diseño del plan de trabajo para las rutas de barrido, poda y corte de cesped, rutas de recolección de residuos sólidos en vehículos compactadores, mantenimiento de vehículos y capacitación del personal. Diseñar acciones para la proyección y ejecución del presupuesto.	Orden de trabajo ejecutada Informe de indicadores, planes de mejoramiento	Ministerio de vivienda, ciudad y territorio, Ministerio de ambiente y desarrollo sostenible Usuarios Área comercial
		H Desarrollo de actividades de recolección, barrido de vías, poda y corte de cesped y mantenimiento de vehículos, designación y capacitación de cuadrillas asignación de rutas de: vehículos compactadores y micro rutas de barrido. Recolección de residuos especiales bajo órdenes de trabajo que surjan en el día. Realizar la supervisión de rutas de recolección y barrido. Analizar y reportar los resultados de la gestión, en relación con el servicio de Aseo Desarrollo de la política de administración de riesgos Medición y reporte de indicadores en cumplimiento de requisitos de ley.		
		V Verificar el cumplimiento de la planificación de las actividades de proceso. Diseño del plan de trabajo para las rutas de barrido, poda y corte de cesped, rutas de recolección de residuos sólidos en vehículos compactadores, mantenimiento de vehículos y capacitación del personal. Diseñar acciones para la proyección y ejecución del presupuesto a la implementación y cumplimiento de la Política de Administración del Riesgo, mediante el monitoreo de las acciones de prevención del riesgo y el cumplimiento de las actividades del proceso. Realizar acciones de seguimiento y control frente al cumplimiento de los objetivos institucionales Revisar la conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua con la planeación estratégica.		
		A Tomar acciones de preventivas y correctivas inmediatas cuando se materialice el riesgo del proceso.		

REQUISITOS E INFORMACIÓN DOCUMENTADA APLICABLES

NORMOGRAMA	PROCESO SOPORTE	PLANES	MIPG	ISO
Constitución Política de Colombia Ley 152 de 1994, orgánica del Plan de Desarrollo Decreto 1083 de 2015 Decreto 412 de 2018	TODOS LOS PROCESOS DE LA EMPRESA	Plan Estratégico Plan de mantenimientos a vehículos	CONFORME A LA ESTRUCTURA DEL PROCESO Y SU INTERVENCIÓN CON EL MIPG SE HACE ENLACE URL	Norma NTC ISO 9001:2015 (7.1.3, 7.1.4;7.1.5;7.1.6;7.4;7.5 8.1;8.2;8.3;8.4;8.5;8.6;8.7; 9.1.1)

ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO Y/O MEDICIÓN

INDICADOR / ACTIVIDAD DE SEGUIMIENTO	FRECUENCIA	REGISTRO / UBICACIÓN	RESPONSABLES
Indicadores de PQRS	Trimestral	Software Sysman	Dirección de Aseo
Indicador de limpieza y barrido	Trimestral	Software Sysman	Dirección de Aseo
Indicador de prestación del servicio de Aseo	Trimestral	Software Sysman	Dirección de Aseo

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS	RESPONSABLES
1	27/05/2022	Gestión del cambio formato F.GDC.1.1.2-351301, actualización de información documentada	Dirección de Aseo

PROYECTO	APROBO	REVISO
Nombre: Ruber Morales Cargo: Asesor Área: Planeación Fecha: 27/05/2022	Nombre: Andres Angel Cargo: Dirección de Aseo Área: STO Fecha: 27-05-2022	Nombre: Luisa forero / Ruber Morales Cargo: Profesional Calidad y MIPG / Asesor Área: Planeación Fecha: 27-05-2022



FORMATO DE CARACTERIZACIÓN

NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN DE REDES DE ACUEDUCTO Y ALcantarillado.

CÓDIGO

F.GDC.1.1.2-351302

OBJETIVO

Ejecutar el programa de mantenimiento de las redes matrices y locales de acueducto y alcantarillado, así como las estaciones de bombeo de aguas lluvias y residuales operadas y administradas por la EMAAF E.S.P.

ALCANCE

Desde la programación, ejecución y reporte del estado del Programa de Mantenimientos Operativos de las Redes Matrices y Locales de Acueducto y Alcantarillado, y de las Estaciones de Bombeo de Aguas Residuales y Lluvias, hasta el reporte de la eficacia de las acciones del mismo.

RESPONSABLE

Director(a) de acueducto y alcantarillado.

TIPO

MISIONAL

PROVEEDOR	ENTRADAS - INSUMOS		SALIDAS	CLIENTE
CRA CAR SSPD Usuarios de los servicios de acueducto y/o alcantarillado de la EMAAF E.S.P. Entidades de control Entidades Gubernamentales	Plan Estratégico Catastro de redes de acueducto y alcantarillado. Requerimientos normativos y legislativos - Reglamento Técnico del Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico - Resolución 0330 de 2017. Programa de Mantenimientos Operativos de las Redes Matrices y Locales de Acueducto y Alcantarillado, y de las Estaciones de Bombeo de Aguas Residuales y Lluvias. Solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y/o felicitaciones de los usuarios de acueducto y/o alcantarillado de la EMAAF E.S.P.	P Diseñar el Cronograma de Mantenimientos Operativos de las Redes Matrices y Locales de Acueducto y Alcantarillado, y de las Estaciones de Bombeo de Aguas Residuales y Lluvias, por cada vigencia y de conformidad con las solicitudes de las partes interesadas.	Informes de gestión en cumplimiento al Cronograma de Mantenimientos Operativos de las Redes Matrices y Locales de Acueducto y Alcantarillado, y de las Estaciones de Bombeo de Aguas Residuales y Lluvias. Informe sobre el estado de la administración del riesgo.	CRA CAR SSPD Usuarios de los servicios de acueducto y/o alcantarillado de la EMAAF E.S.P. Entidades de control Entidades Gubernamentales
		H Desarrollar el Cronograma de Mantenimientos Operativos de las Redes Matrices y Locales de Acueducto y Alcantarillado, y de las Estaciones de Bombeo de Aguas Residuales y Lluvias, teniendo en cuenta lo definido en: 1. Resolución 0330 de 2017. 2. Solicitudes (PQRSDF) de los usuarios de acueducto y alcantarillado de la EMAAF E.S.P. 3. Atención de emergencias. Realizar las visitas técnicas para la aprobación técnica de nuevas acometidas de acueducto y alcantarillado, registrando la información en los formatos definidos en el proceso. Realizar el seguimiento en los puntos de muestreo de presión para el cumplimiento de este parámetro normativo, registrando la información en los formatos definidos en el proceso. Analizar y reportar los resultados conforme al cumplimiento del Programa de Mantenimientos Operativos de las Redes Matrices y Locales de Acueducto y Alcantarillado, y de las Estaciones de Bombeo de Aguas Residuales y Lluvias. Analizar y reportar los resultados de la gestión, en relación con los servicios de acueducto y alcantarillado.		
		V Verificar la implementación y cumplimiento de la Política de Administración del Riesgo, mediante el monitoreo de las acciones de prevención del riesgo y el cumplimiento de las actividades del proceso. Realizar acciones de seguimiento y control frente al cumplimiento de los objetivos institucionales y del PGR. Revisar la conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua con la planeación estratégica.		
		A Tomar acciones de contingencia y correctivas inmediatas cuando se materialice el riesgo del proceso o cuando dentro del desarrollo del Programa de Mantenimientos Operativos de las Redes Matrices y Locales de Acueducto y Alcantarillado, y de las Estaciones de Bombeo de Aguas Residuales y Lluvias se crea conveniente.		

REQUISITOS E INFORMACIÓN DOCUMENTADA APLICABLES

NORMOGRAMA	PROCESO SOPORTE	PLANES	MIPG	ISO
Ley 142 de 1994. Decreto 302 de 2000. Decreto 1077 de 2015. Reglamento Técnico del Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico, Resolución 0330 de 2017.	1. Todos los procesos del Sistema Integrado de Gestión.	Plan Estratégico Cronograma de Mantenimientos Operativos de las Redes Matrices y Locales de Acueducto y Alcantarillado, y de las Estaciones de Bombeo de Aguas Residuales y Lluvias.	CONFORME A LA ESTRUCTURA DEL PROCESO Y SU INTERVENCIÓN CON EL MIPG SE HACE ENLACE URL	Norma NTC ISO 9001:2015(7.1.3, 7.1.4, 7.1.5, 7.1.6 7.4:7.5:8.1, 8.2.8.2.2.8.4; 8.5, 8.6, 8.7; 9.1.1)

ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO Y/O MEDICIÓN

INDICADOR / ACTIVIDAD DE SEGUIMIENTO	FRECUENCIA	REGISTRO / UBICACIÓN	RESPONSABLES
PGR	Conforme a lo establecido en el PGR.	Plataforma PGR.	Dirección de Acueducto y Alcantarillado.
Cronograma de Mantenimientos Operativos de las Redes Matrices y Locales de Acueducto y Alcantarillado, y de las Estaciones de Bombeo de Aguas Residuales y Lluvias.	Mensual	Plataforma de seguimiento al programa.	Dirección de Acueducto y Alcantarillado.

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS	RESPONSABLES
1	26/04/2022	Gestión del cambio formato F.GDC.1.1.2-351301, actualización de información documentada	Dirección de Acueducto y Alcantarillado.

PROYECTO	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Ruber Morales/ Luisa Forero Cargo: Asesor/ Profesional Univ. Área: Planeación Fecha: 26/04/2022	Nombre: Natalia Daza Cargo: Directora de Acueducto y Alcantarillado. Área: STO Fecha: 26/04/2022	Nombre: Natalia Daza Cargo: Directora de Acueducto y Alcantarillado. Área: STO Fecha: 26/04/2022



FORMATO CARACTERIZACIÓN

NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN DE FACTURACION CÓDIGO F.GDC.1.1.2-351302

OBJETIVO Facturar los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.

ALCANCE Involucra actividades de preparación, validación, elaboración hasta la entrega de la facturación.

RESPONSABLE		TIPO	
PROVEEDOR	ENTRADAS - INSUMOS	SALIDAS	CLIENTE
Acueducto, Alcantarillado y AseoEntidades bancarias.Proceso de Atención al Usuario	Base de datos de lecturas tomada.Reportes de pago.Críticas de consumo.Desviaciones Significativas.Aforos AAA.Ordenes de Trabajo. Cobros (Accesorios - Presión Succión).Diseño Reverso de factura.Reporte de posibles fraudes y clandestinas	Cronograma ComercialFactura impresa.Recaudo AAA periodo.Informe para cartera.Orden de trabajo	Acueducto, Alcantarillado y AseoUsuarios.Gestión financiera.

REQUISITOS E INFORMACIÓN DOCUMENTADA APLICABLES

NORMOGRAMA	PROCESO SOPORTE	PLANES	MIPG	ISO
<u>NORMOGRAMA</u>	TODOS LOS PROCESO DE LA EMAAF ESP	PLAN ESTRATEGICO CRONOGRAMA TECNICO DE FACTURACION	<u>MIPG vs ISO9001:2015</u>	8.1; 8.5.1; 8.5.2; 8.5.4; 8.5.5; 8.5.6; 8.6; 8.7

ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO Y/O MEDICIÓN

INDICADOR / ACTIVIDAD DE SEGUIMIENTO	FRECUENCIA	REGISTRO / UBICACIÓN	RESPONSABLES
EFICACIA CRONOGRAMA TECNICO COMERCIAL	MENSUAL	CRONOGRAMA	DIRECCION COMERCIAL

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS	RESPONSABLES
1	05/05/2022	Gestion del cambio formato F.GDC.1.1.2-351301, actualización de informacion documentada	Area comercial

PROYECTÓ	REVISÓ	APROBO
Nombre: Luisa forero / Ruber Flabio Morales Garrote Cargo: Profesiona Calidad y MIPG / Asesor Área:Planeacion Fecha: 05-05-2022	Nombre: Julian Marin Cargo: Jefe Oficina Asesora Comercial Área: Oficina Asesora Comercial Fecha: 05-05-2022	Nombre: Julian Marin Cargo: Jefe Oficina Asesora Comercial Área: Oficina Asesora Comercial Fecha: 05-05-2022



FORMATO CARACTERIZACIÓN

NOMBRE DEL PROCESO: **GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO** CÓDIGO **F.GDC.1.1.2-351302**

OBJETIVO Gestionar bajo cumplimiento de requisitos de ley, de manera clara los requerimientos formulados por las partes interesadas ante la EMAAF ESP para satisfacer sus necesidades, mediante la orientación y atención de felicitaciones, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRSDF y la evaluación de la percepción frente a los servicios y trámites ofrecidos por la EMAAF ESP. Registrar, trasladar, controlar que los requerimientos formulados por las partes interesadas ante la EMAAF E.S.P. sean atendidos con los requisitos técnicos y de ley para la satisfacción de los usuarios.

ALCANCE Inicia con la orientación para la atención de los requerimientos formulados por los Grupos de Valor ante la empresa y finaliza con la evaluación de la percepción para los productos y servicios ofrecidos por la EMAAF ESP.

RESPONSABLE		TIPO	
Dirección Comercial		MISIONAL	
PROVEEDOR	ENTRADAS - INSUMOS	SALIDAS	CLIENTE
Entes de de control Usuarios de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo. Procesos involucrados para el logro de los objetivos institucionales	Lineamientos de Direccionamiento Estratégico Caracterización de los Grupos de Valor Requerimientos de Grupos de Valor a través de los canales de servicio de la EMAAF ESP - Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRSDF Sistemas de Información Herramientas de seguimiento y medición Oportunidades de mejora para el proceso Normativa vigente requisitos del programa Nacional de Servicio al Ciudadano Informes de auditorías	P Definir lineamientos para la planeación y ejecución del proceso de servicio al ciudadano teniendo en cuenta los requisitos de Ley. Definir herramientas para evaluar la percepción de los trámites y servicios ofrecidos por la EMAAF ESP.	Proceso de atención a ciudadano de conformidad con los requisitos de Ley. Herramientas de evaluación de la percepción de los productos y servicios ofrecidos por la EMAAF ESP. Informe de medición de satisfacción de los grupos de valor Informes de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias atendidas. Informe de avance del Plan Anticorrupción y de Servicio al Ciudadano Informe trimestral de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias. Informe de evaluación del riesgo
		H Orientar a los Grupos de Valor frente a sus requerimientos en cumplimiento del proceso de servicio al ciudadano implementado por la empresa. Distribuir las PQRSDF formuladas por los grupos de valor a través de los canales de servicio dispuestos por la empresa. Consolidar los resultados de la medición de percepción de los trámites y servicios ofrecidos por la EMAAF ESP	
		V Efectuar seguimiento a los requerimientos y trámites recibidos y atendidos bajo criterios de oportunidad y calidad. Seguimiento a los requerimientos que se receptan y tramitan por los canales de atención dispuestos por la EMAAF ESP. Evaluar la gestión del riesgo propio del proceso de Servicio al Ciudadano.	
		A Implementar acciones correctivas al incumplimiento de los controles conforme al objetivo del proceso. Tomar acciones conforme a la política de administración del riesgo.	

REQUISITOS E INFORMACIÓN DOCUMENTADA APLICABLES

NORMOGRAMA	PROCESO SOPORTE	PLANES	MIPG	ISO
Constitución política de Colombia, artículo 2 Decreto Ley 2150 de 1995	TODOS LOS PROCESOS DE LA EMAAF ESP	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO MURC	CONFORME A LA ESTRUCTURA DEL PROCESO Y SU INTERVENCIÓN CON EL MIPG SE HACE	8.2.1, 9.1.2

ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO Y/O MEDICIÓN

INDICADOR / ACTIVIDAD DE SEGUIMIENTO	FRECUENCIA	REGISTRO / UBICACIÓN	RESPONSABLES
Numero de PQRSDF resueltas a favor de la empresa /usuario	MENSUAL	Plataforma PGR	ATU/ Profesional de Fact y PQRS
Numero de PQRSDF atendidas fuera de tiempo	MENSUAL		ATU/ Profesional de Fact y PQRS
Informe tiempo de dedicación por usuario.	MENSUAL	Plataforma	ATU/ Profesional de Fact y PQRS

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS	RESPONSABLES
1	03/05/2022	Gestión del cambio formato F.GDC.1.1.2-351301, actualización de información documentada	Dirección Comercial

PROYECTO	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Luisa Forero / Ruber Fabio Morales Garrote Cargo: Profesora Calidad y MIPG / Asesor Área: Planeación Fecha: 03-05-2022	Nombre: Julian Marin Cargo: Jefe Oficina de Gestión Comercial Área: Gestión Comercial Fecha: 03-05-2022	Nombre: Julian Marin Cargo: Jefe Oficina de Gestión Comercial Área: Gestión Comercial Fecha: 03-05-2022



FORMATO CARACTERIZACIÓN

NOMBRE DEL PROCESO:	GESTIÓN JURÍDICA	CÓDIGO	F.GDC.1.1.2-351302
OBJETIVO	Ejercer la representación legal y defensa judicial de la EMAAF ESP en todos los procesos e instancias cuando la empresa lo requiera, así como brindar asesoría interna bajo los criterios de oportunidad e idoneidad profesional		

ALCANCE Inicia con la definición de estrategias legales en defensa de la EMAAF ESP y finaliza con la toma de acción de mejora

RESPONSABLE		TIPO	
Oficina asesora jurídica		APOYO	
PROVEEDOR	ENTRADAS - INSUMOS	SALIDAS	CLIENTE
Agencia Nacional de defensa Jurídica del Estado Secretaría de Transparencia Entidades de control Comité de Conciliación	Revisión de Proyectos de Actos Administrativos en temas relacionados con el Proceso de Defensa Jurídica. Solicitudes de intervención procesal o administrativa. Normativa interna y externa aplicable a cada caso. Requerimientos externos solicitados por las diferentes instancias. Documentos para la defensa relacionados con el caso. Notificaciones judiciales, administrativas y fallos o decisiones judiciales y/o administrativas. Jurisprudencia, doctrina.	P Prever la disponibilidad de recursos para la defensa jurídica de la EMAAF ESP Establecer la estrategia de defensa administrativa o judicial a aplicar en el caso en particular, atendiendo las políticas de prevención del daño antijurídico establecidas por el Comité de Conciliación. H Proponer y prestar asesoría al Comité de conciliación en la definición de las políticas de prevención del daño antijurídico y las modificaciones que a ella deban efectuarse. Intervenir con oportunidad en las distintas actuaciones. Llevar registro de la gestión de conformidad al estado de las actuaciones procesales judiciales y extrajudiciales y procesos administrativos en que sea parte de la EMAAF ESP o esté comprometida. V Ejercer la vigilancia a los procesos judiciales o administrativos en que esté comprometido de la EMAAF ESP . Realizar medición y seguimiento al proceso de acuerdo con los instrumentos establecidos. Administrar el riesgo del proceso. A Definir e implementar acciones correctivas, preventivas o de mejora requeridas. 1.Representación Judicial de la EMAAF ESP como demandado. Análisis del caso y construcción de estrategia. Memoriales de intervención procesal o administrativa.	Informes solicitados por diferentes instancias Actas de Comité de Conciliación. Demandas, denuncias, poderes de representación, actos administrativos, memoriales, contestaciones de demanda. Agencia Nacional de defensa Jurídica del Estado Secretaría de Transparencia Entidades de control Comité de Conciliación EMAAF ESP

REQUISITOS E INFORMACIÓN DOCUMENTADA APLICABLES

NORMOGRAMA	PROCESO SOPORTE	PLANES	MIPG	ISO
Constitución Política de Colombia-art. 6, 122, 229; Decreto 4085 de 2011, Decreto 196 de 1971; Decreto 1365	TODOS LOS PROCESO DE LA EMAAF ESP	Política de daño antijurídico Autodiagnóstico defensa jurídica	CONFORME A LA ESTRUCTURA DEL PROCESO Y SU INTERVENCIÓN CON EL MIPG SE HACE ENLACE	4.2 b, 8.2.1, 8.2.2, 8.2.3 Y 8.2.4

ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO Y/O MEDICIÓN

INDICADOR / ACTIVIDAD DE SEGUIMIENTO	FRECUENCIA	REGISTRO / UBICACIÓN	RESPONSABLES
Matriz de seguimiento a procesos judiciales o administrativos.	Trimestral	Ubicar en la ruta calidad-proceso de gestión jurídica.	Oficina asesora jurídica
AUTODIAGNOSTICO DEFENSA JURIDICA TERRITORIO	6	autod	

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	IDENTIFICACION DE CAMBIOS	RESPONSABLES
1	17/05/2022	Gestion del cambio formato F.GDC.1.1.2-351301, actualización de informacion documentada	Integrantes Comité

PROYECTO	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Luisa forero / Ruber Fabio Morales Garrote Cargo: Profesiona Calidad y MIPG / Asesor Área:Planeacion Fecha: 17-05-2022	Nombre: Sebastian Rubio Morales Cargo: Jefe Oficina Asesora Juridica Área: Oficina Asesora Juridica Fecha: 17-05-2022	Nombre: Sebastian Rubio Morales Cargo: Jefe Oficina Asesora Juridica Área: Oficina Asesora Juridica Fecha: 17-05-2022



FORMATO CARACTERIZACIÓN

NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN CONTRACTUAL CÓDIGO:

OBJETIVO Adquirir los bienes, obras o servicios requeridos por la EMAAF ESP durante cada vigencia, para atender las necesidades previstas en el Plan Anual de Adquisiciones, mediante el desarrollo de los procesos contractuales, de acuerdo con la normativa vigente.

ALCANCE Inicia con la identificación de las necesidades, y la adopción del plan anual de adquisiciones continua con el desarrollo de la etapa precontractual, contractual y postcontractual con la reevaluación del proveedor y el recibo de satisfacción por parte del supervisor.

RESPONSABLE	Oficina Asesora Jurídica		TIPO	APOYO
	PROVEEDOR	ENTRADAS - INSUMOS	SALIDAS	CLIENTE
Todos los procesos de la EMAAF ESP Entidades de control Partes Interesadas Bienes, Obras y Servicios Agencia Nacional de Contratación Pública	Ley 142 - 1994 Manual de contratación de la EMAAF ESP Las guías y manuales de la Agencia Nacional de Contratación Pública Colombia Compra Eficiente Las necesidades de la vigencia de la empresa en las diferentes dependencias. PAA Decreto 1860 - 2021 Ley 2195 - 2022 Propuesta Ruber: Plan Anual de Adquisiciones aprobado o ajustado procesos EMAAF ESP Estudios previos Necesidades de Bienes, Obras y Servicios Observaciones a los procesos contractuales. Oferta de bienes y servicios Ciudadanos Entidades de Control Observaciones a los procesos contractuales.	P Identificar las necesidades a satisfacer por parte de la EMAAF ESP Revisar la existencia de la disponibilidad de recursos para la adquisición de bienes y servicios que se requiere en la EMAAF ESP Verificar que las necesidades contractuales se encuentren identificadas dentro del Plan Anual de Adquisiciones. Asesorar y revisar la modalidad de selección para la adquisición de los bienes o servicios requeridos. Establecer cronograma de contratación por procesos y prioridades Identificar y actualizar la normatividad vigente para la gestión contractual de la EMAAF ESP	Ley 142 - 1994 Manual de contratación de la EMAAF ESP Las guías y manuales de la Agencia Nacional de Contratación Pública Colombia Compra Eficiente Las necesidades de la vigencia de la empresa en las diferentes dependencias. PAA Decreto 1860 - 2021 Ley 2195 - 2022 Propuesta Ruber: Plan Anual de Adquisiciones aprobado o ajustado procesos EMAAF ESP Estudios previos Necesidades de Bienes, Obras y Servicios Observaciones a los procesos contractuales. Oferta de bienes y servicios Ciudadanos Entidades de Control Observaciones a los procesos contractuales.	Tienda virtual del Estado Todos los procesos de la EMAAF ESP Entidades de control Agencia Nacional de Contratación Pública Propuesta Ruber: Entidades de control Partes Interesadas Bienes, Obras y Servicios Todos los procesos de la EMAAF ES

REQUISITOS E INFORMACIÓN DOCUMENTADA APLICABLES

NORMOGRAMA	PROCESO SOPORTE	PLANES	MIPG	ISO
	TODOS LOS PROCESOS DE LA EMAAF ESP	PAA Autodiagnóstico compras y contratación pública PAA estructurado y publicado Plataforma SECOP Manual de contratación y supervisión	CONFORME A LA ESTRUCTURA DEL PROCESO Y SU INTERVENCIÓN CON EL MIPG SE HACE ENLACE URL	4.2 b, 8.2.1, 8.2.2, 8.2.3 Y 8.2.4

ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO Y/O MEDICIÓN

INDICADOR / ACTIVIDAD DE SEGUIMIENTO	FRECUENCIA	REGISTRO / UBICACIÓN	RESPONSABLES
Matriz de seguimiento de contratación	Trimestral	Ruta calidad, proceso de gestión contractual	Oficina asesora jurídica



PROPUESTA FORMATO CARACTERIZACIÓN

NOMBRE DEL PROCESO: **GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO** CÓDIGO: **F.GDC.1.1.2-351302**

OBJETIVO: Gestionar el desarrollo integral del talento humano, mediante actividades de planeación para la vinculación, permanencia y retiro de los servidores públicos, contribuyendo en su desarrollo para el logro de los objetivos institucionales.

ALCANCE: El proceso cubre las actividades para la selección, vinculación, capacitación, evaluación del desempeño, bienestar social, y termina con las actuaciones administrativas necesarias para el retiro del servidor público.

RESPONSABLE	DAF		TIPO	APOYO
PROVEEDOR	ENTRADAS - INSUMOS		SALIDAS	CLIENTE
Entidades Nacionales gubernamentales	Normatividad vigente sobre talento humano. Requerimientos de personal. Plan estratégico institucional. Estructura organizacional. Lineamientos plan estratégico de gestión del talento humano anual. Políticas de operación internas y transversales. Resultados de la evaluación de desempeño.	P	Identificar y planear las actividades a desarrollar dentro del ciclo de vida del personal. Identificar los requerimientos de personal a suplir durante la vigencia. Identificar y suscribir convenios para el desarrollo del personal.	Entidades Nacionales gubernamentales
		H	Estructurar el Plan Estratégico del Talento Humano Administrar la nómina Gestionar los planes y programas del personal Administrar la Evaluación de desempeño Gestionar la vinculación, permanencia, desarrollo y retiro del personal	
		V	Realizar seguimiento y medición a la ejecución del plan estratégico del talento humano. Monitorear las acciones de prevención del riesgo, (gestión, de posibles hechos de corrupción, de seguridad de la información y de SST) propios del proceso	
		A	Determinar e implementar acciones de mejoramiento del proceso cuando haya lugar. Tomar acciones correctivas inmediatas cuando se materialice el riesgo.	
Procesos que interactúan para el logro de los objetivos institucionales			Plan estratégico del talento humano - Matriz integrada de PEGTH Plan Institucional de capacitación. Manual de funciones y competencias laborales. Mediciones e intervenciones del clima laboral y riesgo psicosocial Vacante provista. Pasantes vinculados. Convenios y contratos suscritos. Actos administrativos de los procesos de rediseño institucional. Presupuesto de costos del personal de la vigencia. Situaciones administrativas gestionadas. Programa de Bienestar e Incentivos. Sistema de Gestión de seguridad y salud en el trabajo. Nómina administrada y parafiscales.	Procesos que interactúan para el logro de los objetivos institucionales y servidores publicos

REQUISITOS E INFORMACIÓN DOCUMENTADA APLICABLES

NORMOGRAMA	PROCESO SOPORTE	PLANES	MIPG	ISO
Constitución Política de Colombia, Ley 190 de 1995, Ley., 489 de 1998, Ley 909 de 2004, Ley 1221 de 2008, Ley 1712 de 2014, Ley 1780 de 2016, Ley 1940 de 2018, Ley 1960 de 2019	TODOS LOS PROCESOS DE LA EMAAF ESP	PEGTH PIC PLAN DE VACANTES BIENESTAR E INCENTIVOS PLAN DE PREVISIÓN DEL TH PLAN ANUAL DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	CONFORME A LA ESTRUCTURA DEL PROCESO Y SU INTERVENCIÓN CON EL MIPG SE HACE ENLACE URL	7.1.1, 7.1.2, 7.2 y 7.3. 7.1.4 SG SST 5.3

ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO Y/O MEDICIÓN

INDICADOR / ACTIVIDAD DE SEGUIMIENTO	FRECUENCIA	REGISTRO / UBICACIÓN	RESPONSABLES
IDI Dimension 1 de Talento Humano	Anual	Ruta Talento Humano	Subgerencia Administrativa y Financiera / Profesional Universitario GETH

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	IDENTIFICACION DE CAMBIOS	RESPONSABLES
1	19/04/2022	Gestión del cambio formato F.GDC.1.1.2-351301, actualización de información documentada	Gestión de Talento Humano

PROYECTO	REVISÓ	APROBO
Nombre: Ruber Morales Cargo: Asesor Área: Planeación Fecha: 14-04-2022	Nombre: Katherine Sanchez Cargo: Profesional Universitario Área: Talento Humano Fecha: 14-04-2022	Nombre: Katherine Sanchez Cargo: Profesional Universitario Área: Talento Humano Fecha: 14-04-2022



FORMATO CARACTERIZACIÓN

NOMBRE DEL PROCESO: PROCESO GESTIÓN FINANCIERA CÓDIGO F.GDC.1.1.2-351302

OBJETIVO
Planear y realizar la gestión financiera de la EMAAF ESP, a través de las estrategias relacionandas con la gestión presupuestal, tesoral y contable con el propósito de obtener mayor beneficio en la ejecución de los proyectos y rentabilidad para la empresa. Planear y gestionar los recursos presupuestales, de bienes, obras o servicios requeridos por la EMAAF ESP a través de las estrategias relacionandas con la gestión presupuestal, tesoral y contable para cumplir la misión institucional.

ALCANCE
El proceso inicia con la elaboración del presupuesto y finaliza con la evaluación sobre la gestión financiera para la toma de decisiones..

RESPONSABLE	SAF		TIPO	APOYO
PROVEEDOR	ENTRADAS - INSUMOS		SALIDAS	CLIENTE
*Entes de Control, * Entes externos, * Todos los procesos, *Servidores públicos y contratista	* Normatividad Vigente *Directrices de la alta dirección *Plan Estratégico Institucional *Presupuesto Aprobado *Trámites Presupuestale *Nóminas mensuales *Requerimientos *Informe de Auditoría Externa e Interna	P *Realizar la programación de presupuesto *Programación y distribución del PAC *Cumplir la normatividad y elaborar los cronogramas de ejecución y cierre	*Directrices para estimación de ingresos y gastos *Circulares de cierre *Presupuesto Aprobado para la vigencia *Plan Anual de Caja - PAC *Documentos generados en el ciclo presupuestal *Documentos soportes de las operaciones financieras *Informes de gestión financiera *Declaraciones tributarias con sus soportes de pago *Presentación y Publicación de estados financieros *Conciliaciones Presupuestales, contables y tesorerías *Planes de mejoramientos- acciones correctivas y preventivas	*Entes de Control, * Entes externos, * Todos los procesos, *Servidores públicos y contratista *Junta Directiva *Comité de Alta Gerencia
		H *Consolidar y presentar el presupuesto *Realizar la ejecución del ciclo de gestión financiera *Preparar , presentar y pagar las declaraciones tributarias *Preparar, elaborar y presentar informes a las instancias pertinentes *Elaborar, Presentar y sustentar los estados financieros de la entidad de acuerdo con la normatividad vigente		
		V *Realizar seguimiento y control al cumplimiento a los cronogramas de cierre *Realizar seguimiento y control al ciclo de gestión financiera *Realizar seguimiento a las conciliaciones, presupuestales, contables y tesorerías		
		A *Tomar Acciones correctivas, preventivas y de mejora según corresponda		

REQUISITOS E INFORMACIÓN DOCUMENTADA APLICABLES

NORMOGRAMA	PROCESO SOPORTE	PLANES	MIPG	ISO
Constitución Política de Colombia, capítulo III del Título XII de la Constitución Política, desarrollado por la Ley 38 de 1989, la Ley 179 de 1994 y la Ley 225 de 1995, compiladas en el Decreto 111 de 1996. Constitución Política de Colombia, artículo 361 desarrollado por la Ley 1530 de 2012.	TODOS LOS PROCESOS DE LA EMAAF ESP	PRESUPUESTO POLITICAS CONTABLES PLAN ANUAL DE CAJA	CONFORME A LA ESTRUCTURA DEL PROCESO Y SU INTERVENCIÓN CON EL MIPG SE HACE ENLACE URL	7.1.3; 7.1.4; 7.1.5; 8.1; 8.2; 8.5; 8.5.1; 8.5.2; 8.5.3 ; 8.5.4; 8.5.5.

ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO Y/O MEDICIÓN

INDICADOR / ACTIVIDAD DE SEGUIMIENTO	FRECUENCIA	REGISTRO / UBICACIÓN	RESPONSABLES
Índice de Liquidez	Semestral	Plataforma estratégica de Indicadores	Director Financiero
Índice de Endeudamiento	Semestral	Plataforma estratégica de Indicadores	Director Financiero
Rentabilidad de Activos	Semestral	Plataforma estratégica de Indicadores	Director Financiero
Capital de Trabajo	Semestral	Plataforma estratégica de Indicadores	Director Financiero
Eficacia en la gestión de riesgos	Cutrimestral	Mapa de Riesgos	Director Financiero

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS	RESPONSABLES
1	05/05/2022	Gestión del cambio formato F.GDC.1.1.2-351301, actualización de información documentada	Sub gerente Administrativa y financiera

PROYECTÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Luisa forero / Ruber Flabio Morales Garrote Cargo: Profesiona Calidad y MIPG / Asesor Área:Planeacion Fecha: 11-04-2022	Nombre: Yamile Rodriguez Cargo: Sub gerente Administrativa y financiera Área: Sub gerencia Administrativa y financiera Fecha:11-04-2022	Nombre: Yamile Rodriguez Cargo: Sub gerente Administrativa y financiera Área: Sub gerencia Administrativa y financiera Fecha:11-04-2022



PROPUESTA FORMATO CARACTERIZACIÓN

NOMBRE DEL PROCESO: **GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS** CÓDIGO **F.GDC.1.1.2-351302**

OBJETIVO

Gestionar de manera oportuna la disponibilidad, orden, cuidado y protección de materiales, equipos, herramientas, accesorios e insumos químicos pertenecientes a la EMAAF - E.S.P. para dar cumplimiento al plan estratégico de la EMAAF ESP

ALCANCE

Inicia con el diagnóstico de necesidades de Recursos Físicos, y finaliza con la gestión para el abastecimiento y evaluación de los bienes y diferentes elementos de consumo al área solicitante.

RESPONSABLE

DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA

TIPO

APOYO

PROVEEDOR	ENTRADAS - INSUMOS		SALIDAS	CLIENTE
□ Todos los procesos Proveedores de Recursos Físicos Proveedores de Tecnologías de Información	Requerimiento de Recursos Plan anual de adquisiciones. Plan Estratégico. Adquisición o alquiler de los Recursos	P mediante información suministrada por los responsables o líderes de los procesos se Identifica y valida la disponibilidad en inventario, con lo cual planifica la adquisición de los Recursos	Recursos Físicos controlados. Inventarios de recursos físicos Plan de mantenimiento de recursos	Entes de Control. Servidores públicos y contratista
		H Adquirir o alquilar los Recursos. Implementar el programa de mantenimiento de los Recursos. Implementar las políticas de seguridad para los recursos Implementar las actividades requeridas para el cumplimiento de las metas.		
		V Realizar seguimiento y medición a la ejecución de las actividades administrativas y técnicas, para el manejo, organización, conservación de los recursos de la EMAAF ESP. Seguimiento al soporte de los Sistemas de Información. Medición de la eficacia del proceso.		
		A Determinar e implementar acciones de contingencia, preventivas y de mejoramiento del proceso Aplicar acciones de contingencia inmediata cuando se materialice el riesgo del proceso		

REQUISITOS E INFORMACIÓN DOCUMENTADA APLICABLES

NORMOGRAMA	PROCESO SOPORTE	PLANES	MIPG	ISO
https://emaafesp.gov.co/ley-de-transparencia/normograma	TODOS LOS PROCESOS DE LA EMAAF ESP	Plan de mantenimiento de recursos Plan Anual de adquisiciones	CONFORME A LA ESTRUCTURA DEL PROCESO Y SU INTERVENCIÓN CON EL MIPG SE HACE.	4.2; 5.1; 6.1; 6.2; 8.1; 8.2.4; 7.1.3; 8.4.1; 8.4.2; 8.4.3; 8.5.3 y 8.5.4

ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO Y/O MEDICIÓN

INDICADOR / ACTIVIDAD DE SEGUIMIENTO	FRECUENCIA	REGISTRO / UBICACIÓN	RESPONSABLES
Seguimiento plan de mantenimiento de recursos físicos	trimestral	Ruta Calidad	Profesional-Almacenista

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS	RESPONSABLES
1	02/05/2022	Definición de caracterización del proceso por primera vez	AF- Profesional Almacenista

PROYECTO	APROBO	REVISO
Nombre: Carolina Zapata Cargo: Profesional Universitario Área: Almacén Fecha: 02-05-2022	Nombre: Yamile Penagos Cargo: Subgerente Administrativo y financiero Área: Subgerencia Administrativa y financiera Fecha: 02-05-2022	Nombre: Luisa forero / Ruber Morales Cargo: Profesiona Calidad y MIPG / Asesor Área: Planeación Fecha: 02-05-2022