MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
ESCALAR GUAINIA S.A.S. E.S.P
V1

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN 4

1 CAPITULO 1: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS 5

2 CAPITULO 2: ANTECEDENTES DE LA ESCALAR GUAINÍA S.A.S E.S.P 6

2.1 MISIÓN 6

2.2 VISIÓN 6

2.3 ORGANIGRAMA 6

2.4 MAPA DE PROCESOS 8

2.5 PROCESOS VS AREAS 9

3 CAPÍTULO 3. CARACTERIZACIONES DE PROCESOS 9

3.1 PROCESOS ESTRATEGICOS 10

3.1.1 PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO 10

3.1.2 PROCESO DE GESTION SOCIAL Y COMUNITARIA 15

3.1.3 PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTION 17

3.2 PROCESOS MISIONALES 19

3.2.1 PROCESO GESTION DE ASEGURAMIENTO DE PLANES Y PROYECTOS PARA LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS 20

3.2.2 PROCESO GESTION DE LA OPERACIÓN DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO 22

3.3 PROCESOS DE APOYO 25

3.3.1 PROCESO GESTION DE BIENES Y SERVICIOS 25

3.3.2 PROCESO GESTION COMERCIAL DE SERVICIOS Y DE ATENCIÓN AL USUARIO 28

3.3.3 PROCESO GESTION JURIDICA Y DE CONTRATACION 33

3.3.4 PROCESO GESTION DEL TALENTO HUMANO 36

3.3.5 PROCESO GESTION FINANCIERA Y CONTABLE 38

3.3.6 PROCESO GESTION DE COMUNICACIONES Y DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACION Y LA COMUNICACION 42

3.3.7 PROCESO DE GESTION DOCUMENTAL Y ARCHIVOS 43

3.4 PROCESOS DE EVALUACION, CONTROL Y SEGUIMIENTO 47

3.4.1 PROCESO DE GESTION DE EVALUACION Y DEL CONTROL INTERNO 47

4 CAPÍTULO 4. INDICE DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS 49

5 CAPÍTULO 5. IDENTIFICACION Y CODIFICACION DE LOS DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTION 50

5.1.1 Tipo de documento y código 51

5.1.2 Código por proceso 52

6 CAPÍTULO 6. SOCIALIZACION Y DIVULGACION 52

INTRODUCCIÓN

El presente documento tiene como objetivo presentar el Manual de Procedimientos versión 1.0 para la empresa ESCALAR GUAINÍA S.A.S E.S.P., todo este trabajo se enmarca en el producto No. 9 denominado “Manuales de contratación, funciones, procedimientos, procesos y reglamento de trabajo estructurados e implementados” del contrato de Consultoría N° 029 suscrito entre el Consorcio Aseguramiento Guainía y ESCALAR GUAINÍA S.A.S E.S.P.

El objetivo general del manual consiste en levantar y describir los principales procedimientos de la empresa ESCALAR GUAINÍA S.A.S E.S.P., lo cual se han utilizado diferentes herramientas para la recopilación de información necesaria para el levantamiento de los procedimientos tales como: Mapa de Procesos e Informe de Mapa de Procesos aprobados por la gerencia de la empresa. Cabe señalar que en esta primera etapa solo se recopiló la información real diseño del informe y mapa de procesos, por lo cual la información recopilada en el presente manual corresponde a la información aprobada por la empresa.

1 CAPITULO 1: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

La creación de Manual de procedimientos dentro alcance de productor requiere cuente con este tipo de documentos tanto para el control interno como externo de las actividades que se efectúan. El objetivo principal de un Manual de Procedimiento es poder sistematizar las principales actividades que se realizan en ESCALAR GUAINÍA S.A.S E.S.P., no sólo se deben tener en cuenta la realización de este tipo de documentos como un mecanismo de control, también se debe tener en cuenta como una herramienta útil para la gestión de planeación estratégica y sistema de Gestión de Calidad debido a los múltiples beneficios que trae consigo este tipo de documentos.

Dentro de las ventajas que permite poseer un Manual de Procedimiento de la empresa se encuentran:

• Permite conocer el funcionamiento interno en lo que respecta a descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución.

• Auxilian en la inducción del puesto y en el adiestramiento y capacitación del personal.

• Sirve para el análisis o revisión de los procedimientos de un sistema.

• Interviene en la consulta de todo el personal.

• Para establecer un sistema de información o bien modificar el ya existente.

• Para uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria.

• Determina en forma más sencilla las responsabilidades administrativas y funcionales.

2 CAPITULO 2: ANTECEDENTES DE LA ESCALAR GUAINÍA S.A.S E.S.P

El Manual de Procedimientos responde a las cargas que tiene la empresa **ESCALAR S.A.S E.S.P**., como gestor del PDA del Guainía y también a las funciones que proyecta desarrollar la empresa para la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo bajo la Ley 142 de 1994; y también dentro de la competencia que tiene la empresa en el marco del Decreto 1898 de 2016 para esquemas diferenciales en la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, y para el aprovisionamiento de agua para consumo humano y doméstico y de saneamiento básico en zonas rurales del territorio nacional en la administración de esquemas diferenciales en la zona rural en áreas de difícil acceso.

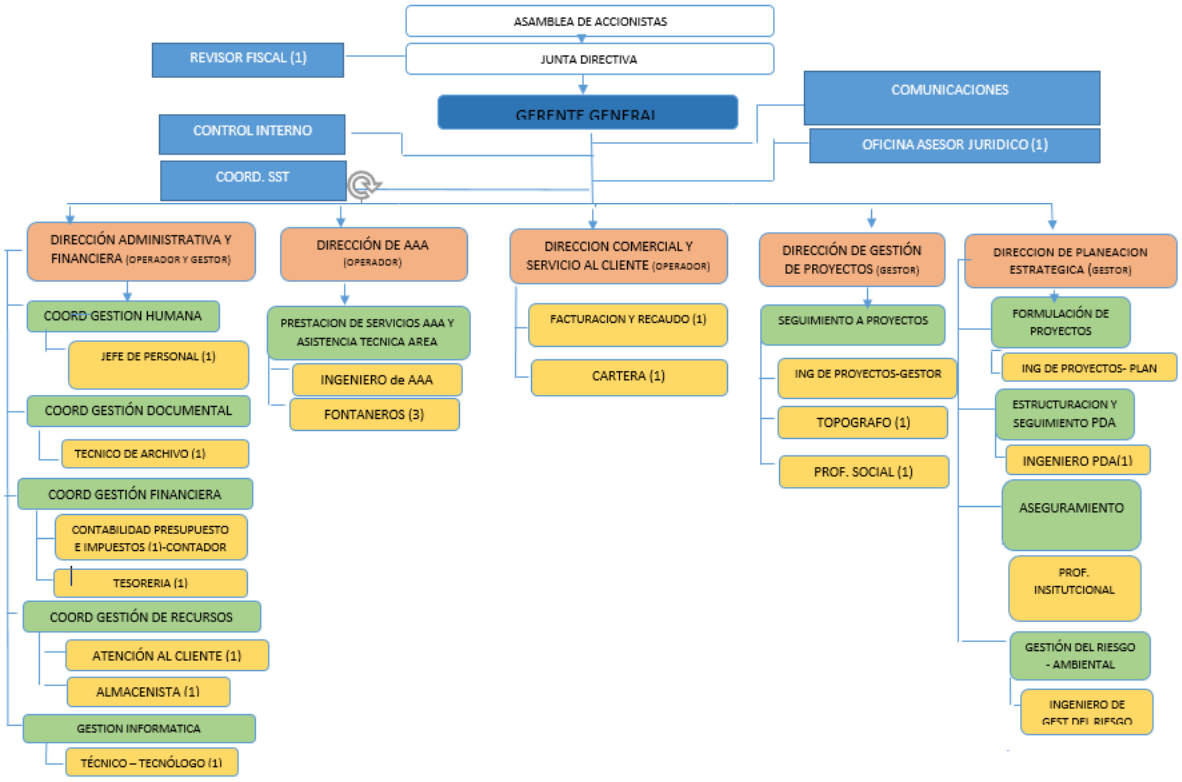
2.1 MISIÓN

“Prestar servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, planeando y ejecutando inversiones para estos sectores, y a su vez suministrar agua potable y saneamiento básico en áreas no municipalizadas del departamento, realizar asistencia técnica; bajo estándares de calidad y mejora continua, garantizando la conservación del medio ambiente para contribuir a mejorar la calidad de vida y el desarrollo de las comunidades”.

2.2 VISIÓN

“La Empresa de Servicios Públicos ESCALAR S.A.S E.S.P., busca para el 2025 ser líder en el departamento del Guainía en la prestación de servicios de Acueducto, Alcantarillado y aseo, a través de sistemas de calidad, principios de eficiencia, eficacia, cobertura, que consoliden nuestro objeto social y poder brindar el servicio de asesoramiento a las demás empresas de nuestro Departamento.”

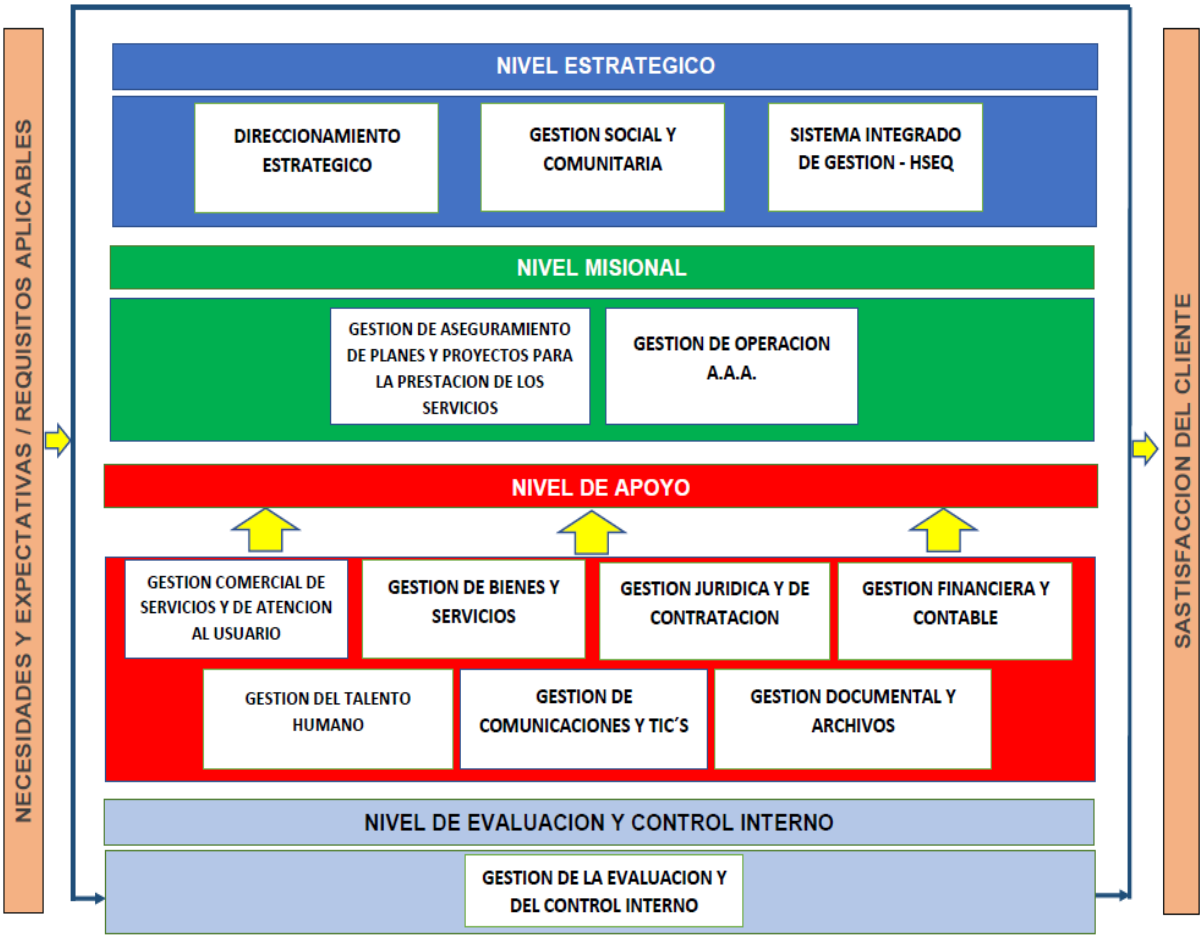
2.3 ORGANIGRAMA


ASAMBLEA DE ACCIONISTAS
REVISOR FISCAL (1)
JUNTA DIRECTIVA
GERENTE GENERAL
COMUNICACIONES
CONTROL INTERNO
OFICINA ASESOR JURIDICO (1)
COORD. SST
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA (OPERADOR Y GESTOR)
DIRECCIÓN DE AAA (OPERADOR)
DIRECCION COMERCIAL Y SERVICIO AL CLIENTE (OPERADOR)
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE PROYECTOS (GESTOR)
DIRECCION DE PLANEACION ESTRATEGICA (GESTOR)
COORD GESTION HUMANA
JEFE DE PERSONAL (1)
COORD GESTIÓN DOCUMENTAL
TECNICO DE ARCHIVO (1)
COORD GESTIÓN FINANCIERA
CONTABILIDAD PRESUPUESTO E IMPUESTOS (1)-CONTADOR
TESORERIA (1)
COORD GESTIÓN DE RECURSOS
ATENCIÓN AL CLIENTE (1)
ALMACENISTA (1)
GESTION INFORMATICA
TÉCNICO – TECNÓLOGO (1)
PRESTACION DE SERVICIOS AAA Y ASISTENCIA TECNICA AREA
INGENIERO de AAA
FONTANEROS (3)
FACTURACION Y RECAUDO (1)
CARTERA (1)
SEGUIMIENTO A PROYECTOS
ING DE PROYECTOS-GESTOR
TOPOGRAFO (1)
PROF. SOCIAL (1)
FORMULACIÓN DE PROYECTOS
ING DE PROYECTOS- PLAN
ESTRUCTURACION Y SEGUIMIENTO PDA
INGENIERO PDA(1)
ASEGURAMIENTO
PROF. INSITUTCIONAL
GESTIÓN DEL RIESGO - AMBIENTAL
INGENIERO DE GEST DEL RIESGO

2.4 MAPA DE PROCESOS

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL GUAINÍA S.A.S E.S.P

MAPA DE PROCESOS



2.5 PROCESOS VS AREAS

NIVEL ESTRATEGICO	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO		GESTION SOCIAL Y COMUNITARIA				SISTEMA INTEGRADO DE GESTION
	*Asamblea de accionistas *Junta Directiva *Gerencia General		Área de seguimiento de proyectos				Coordinación SST
NIVEL MISIONAL	GESTION DE ASEGURAMIENTO DE PLANES Y PROYECTOS PARA LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS				GESTION DE OPERACION A.A.A.		
	*Dirección de gestión de proyectos *Dirección de planeación estratégica				Dirección de Acueducto, alcantarillado y aseo		
NIVEL DE APOYO	GESTION COMERCIAL DE SERVICIOS Y DE ATENCION AL USUARIO	GESTION DE BIENES Y SERVICIOS	GESTION JURIDICA Y DE CONRATACION	GESTION FINANCIERAY CONTABLE	GESTION DEL TALENTO HUMANO	GESTION DE COMUNICACIONES Y TIC´S	GESTION DOCUMENTAL Y ARCHIVOS
	Dirección comercial y de servicio al cliente	Coordinación de gestión de recursos	Oficina asesora jurídica	*Dirección administrativa y financiera *Coordinación de gestión financiera *área	*Dirección administrativa y financiera *Coordinación de gestión Humana	*Oficina de Comunicaciones *Área de gestión informática	Coordinación de gestión documental
NIVEL DE EVALUACION Y	PROCESO DE EVALUACION Y CONTROL INTERNO						
	Control interno						

3 CAPÍTULO 3. CARACTERIZACIONES DE PROCESOS

Definido el mapa de procesos de la empresa Escalar S.A.S. E.S.P. de acuerdo a los niveles de gestión; estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación, se

documentan las caracterizaciones de cada uno de los procesos determinados, esto con el fin de proveer a los colaboradores de la empresa los documentos necesarios para reconocer entre otros elementos; el objetivo o propósito del proceso, el alcance definiendo las actividades de inicio y de finalización, las entradas y salidas que se vinculan al proceso, las actividades necesarias para su desarrollo estableciendo el enfoque del ciclo PVHA, los puntos de control necesarios para asegurar el cumplimiento de las actividades, la determinación de los recursos necesarios para su operación, los indicadores para la medición y la determinación del responsable del proceso.

3.1 PROCESOS ESTRATEGICOS

Incluyen procesos relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, provisión de comunicación y revisiones por la dirección

3.1.1 PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

Objetivo: Definir y orientar las estrategias para el logro de los objetivos organizacionales mediante la formulación de planes, programas y proyectos que garanticen la prestación de los servicios bajo parámetros óptimos de calidad y continuidad.

Alcance: Inicia con la planeación estratégica y operacional de la organización y finaliza con formulación de planes de mejoramiento.

Responsable: Gerente General

DESCRIPCION DEL PROCESO				
PROVEEDORES	**ENTRADAS**	**ACTIVIDAD**	**SALIDA**	**CLIENTES**
1. Todos los procesos 2. Actores externos de la gestión ambiental (entes territoriales, grupos organizados, gremios de la producción económica) 3. Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial -Cooperantes -Proceso Gestión Financiera Junta Directiva – DNP MVCT Corporación De Desarrollo Sostenible CDA	Planes de Desarrollo Nacional, Departamental y Municipales CONPES Políticas, lineamientos, metodologías a seguir Identificación y priorización de problemáticas ambientales Propuestas de acciones, metas, indicadores referentes al abordamiento de problemáticas ambientales e institucionales Análisis del contexto estratégico Mapa de riesgos Información de línea base del proceso (identificación de acciones, fijación de metas, objetivos, etc.) Recursos asignados para la gestión institucional	**P** **DEFINICIÓN DE LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA**	Plataforma estratégica (Misión, Visión, Políticas del SIG, Objetivos de calidad) Plan de Plan Estratégico de Inversiones Directrices y políticas generales para la operación de la empresa Plan de gestión integral del riesgo	1.Todos los Procesos 2. Actores externos de la gestión ambiental (entes territoriales,, grupos organizados, gremios de la producción económica) 3. Junta Directiva 4. Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial

DESCRIPCION DEL PROCESO				
PROVEEDORES	**ENTRADAS**	**ACTIVIDAD**	**SALIDA**	**CLIENTES**
Entes gubernamentales y no gubernamentales (nacionales e internacionales) Comisión de Reguladora de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA Superintendencia de Servicios Públicos SSP Usuarios interno y externo.	Sistema Único de Información SUI Metodología tarifaria para las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado Plan de Acción de la Empresa (Incluye actividades operativas, administrativas y financieras) Direccionamiento Estratégico (Misión, Visión, Políticas del SIG, Objetivos de calidad) Fuentes de financiación y apoyo por entidades de nivel nacional Requerimiento de los Usuarios, internos y externos.	**P** **PLAN DE OBRAS E INVERSIONES REGULADAS**	Realizar el POIR, enviar al área financiera para la asignación de recursos y llevar a cabo el respectivo seguimiento y control de las actividades. Una vez entre en vigencia, se debe realizar el proceso de socialización con los demás responsables de los procesos.	Todos los procesos Entidades Territoriales Usuarios

DESCRIPCION DEL PROCESO				
PROVEEDORES	**ENTRADAS**	**ACTIVIDAD**	**SALIDA**	**CLIENTES**
Entes gubernamentales y no gubernamentales (nacionales e internacionales) Usuarios interno y externo. Todos los procesos	Planes de Desarrollo Nacional, Departamental y Municipal Plan de Obras e Inversiones Reguladas Plan de Acción de la Empresa (Incluye actividades operativas, administrativas y financieras) Direccionamiento Estratégico (Misión, Visión, Políticas del SIG, Objetivos de calidad) Directrices y políticas generales Fuentes de financiación y apoyo Requerimiento de los Usuarios, internos y externos.	**P** **PLAN DE ACCION ANUAL**	Plan de acción anual Plan indicativo	Todos los procesos
Direccionamiento estratégico	Plan de Acción: Direccionamiento Estratégico	**H** **IMPLEMENTACION DE PLANES ESTRATEGICOS, PLANES DE INVERSIONES REGULADAS, PLANES DE ACCION, PLANES INDICATIVOS**	Evidencia de la ejecución de Planes, Programas, Proyectos Resultado de los Indicadores	1.Todos los Procesos 2. Actores externos de la gestión ambiental (entes territoriales, grupos organizados, gremios de la producción económica) 3. Junta Directiva 4. Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial

DESCRIPCION DEL PROCESO				
PROVEEDORES	**ENTRADAS**	**ACTIVIDAD**	**SALIDA**	**CLIENTES**
Direccionamiento estratégico	Plan de Acción de la Empresa Plan Operativo de Inversiones POI	**H** **SEGUIMIENTO Y CONTROL A LA OPERACIÓN DE LA EMPRESA**	Operación eficaz del servicio de agua potable para los usuarios. Necesidades de Mantenimiento, renovación y expansión de redes de Acueducto y Alcantarillado. Acciones de contingencia para mitigar el riesgo de desabastecimiento	Proceso de Gestión de Operaciones A.A.A. Proceso de Aseguramiento de Planes y Proyectos para la Prestación de los Servicios Usuarios Entidades territoriales
Departamento Administrativo de la Función Pública. Direccionamiento estratégico	Decreto 1499 de 2017. Plan de Acción de la Empresa Direccionamiento Estratégico (Misión, Visión, Políticas del SIG, Objetivos de calidad) Directrices y políticas generales para la operación de la empresa	**H** **IMPLEMENTACION DEL MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION**	Evidencias de la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión de la empresa	Entes gubernamentales Todos los procesos Usuarios
Proceso de Direccionamiento Estratégico	Plan de Acción de la Empresa Direccionamiento Estratégico (Misión, Visión, Políticas del SIG, Objetivos de calidad) Planes de Inversiones Reguladas Planes de Accion Planes Indicativos Evidencias de la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión de la empresa Directrices y políticas generales para la	**V** **SEGUIMIENTO Y VERIFICACIÓN DEL PROCESO**	Auditorías internas y externas Análisis y Evaluación de los indicadores de Gestión	Proceso de Evaluación y de Control Interno

<table>
<tr><th colspan="5">DESCRIPCION DEL PROCESO</th></tr>
<tr><th>PROVEEDORES</th><th>ENTRADAS</th><th>ACTIVIDAD</th><th>SALIDA</th><th>CLIENTES</th></tr>
<tr><td></td><td>operación de la empresa</td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td rowspan="5">Proceso de Evaluación y de Control Interno</td><td>Informes de auditorias</td><td rowspan="5">A
IMPLEMENTACION DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS A LOS PLANES ESTRATEGICOS, PLANES DE INVERSIONES REGULADAS, PLANES DE ACCION, PLANES INDICATIVOS Y AL MIPG</td><td rowspan="5">Plan de mejoramiento</td><td rowspan="5">Todos los procesos</td></tr>
<tr><td>Seguimientos indicadores de calidad del proceso</td></tr>
<tr><td>Seguimiento riesgos del proceso</td></tr>
<tr><td>Evaluación PDA</td></tr>
<tr><td>Peticiones, quejas y reclamos (PQR)</td></tr>
<tr><th colspan="2">INFRAESTRUCTURA</th><th>RECURSO HUMANO</th><th colspan="2">AMBIENTE DE TRABAJO</th></tr>
<tr><td colspan="2">Espacios físicos - oficina, recursos bibliográficos, medios y ayudas audiovisuales - papeleria, impresora, fotocopiadora, teléfono, escritorios, sillas, etc. Computadores</td><td>Gerente General</td><td colspan="2">Iluminación adecuada, ventilación, espacios adecuados para la labor, buen trato, responsabilidad, compromiso, respeto.</td></tr>
</table>

3.1.2 PROCESO DE GESTION SOCIAL Y COMUNITARIA

Objetivo: Implementar acciones que contribuyan al fortalecimiento de conocimientos y capacidades en las comunidades para el aprovechamiento efectivo de los servicios de acueducto y saneamiento básico, identificando la apreciación de los habitantes del territorio frente a la prestación de los servicios.

Alcance: Inicia con la formulación de los planes, proyectos y programas sociales y comunitarias y finaliza con el seguimiento a la respuesta y evaluación de la percepción de las comunidades

Responsable: Profesional área de gestión social

DESCRIPCION DEL PROCESO				
PROVEEDORES	**ENTRADAS**	**ACTIVIDAD**	**SALIDA**	**CLIENTES**
Entes gubernamentales y no gubernamentales (nacionales e internacionales) Usuarios interno y externo. Viceministerio de Aguas Proceso de Direccionamiento Estratégico	Plan de Desarrollo Nacional, Departamental, Municipal Lineamientos de plan de gestión social MVCT Necesidades y requerimientos de la comunidad y grupos de interés Expectativas de los usuarios internos y externos Plan Estratégico de la empresa Plan de acción de la empresa	**P** PLANECION DE LOS PLANES, PROGRAMAS Y PROYECTOS SOCIALES Y COMUNITARIOS	Planes, programas y proyectos de gestión social y comunitaria	Potenciales Suscriptores, Suscriptores y/o usuarios. Todos los procesos
Proceso de Gestión Social y Comunitaria	Planes, programas y proyectos de gestión social y comunitaria	**H** COMUNICAR CAPACITAR PARTICIPACION CIUDADANA	Evidencias de la implementación de los planes, programas y proyectos sociales y comunitarios Eventos, actividades, proyectos y acciones relevantes	Todos los procesos Grupos de interés
Proceso de Gestión Social y Comunitaria Proceso de evaluación y control interno	Planes, programas y proyectos sociales y comunitarios Evidencias de la implementación de los planes, programas y proyectos sociales y comunitarios Auditorias internas y externas	**V** VERIFICA Y HACER SEGUIMIENTO A LA REALIZACION DE ACTIVIDADES SOCIALES Y COMUNITARIAS	Informes de cumplimiento Informes de auditoria	Todos los procesos Grupos de interés
Suscriptor y/o usuario. Cliente Proceso Comercial y Servicio al Cliente Control Interno	Revisión por la dirección Informe de auditoría resultado del análisis de la atención al Cliente	**A** IMPLEMENTAR ACCIONES CORRECTIVAS Y/O PREVENTIVAS (MEJORA CONTINUA)	Plan de acción Medición y análisis de indicadores de Gestión. Recomendaciones para la mejora.	Suscriptor y/o usuario. Cliente Proceso Comercial y Servicio al Cliente Control Interno
RECURSOS				
INFRAESTRUCTURA		**RECURSO HUMANO**	**AMBIENTE DE TRABAJO**	
Espacios físicos - oficina, recursos bibliográficos, medios y ayudas audiovisuales - portátiles,		Director(a) de gestión de		

dotaciones y elementos de oficina - papelería, impresora, fotocopiadora, teléfono, escritorios, sillas, etc.	proyectos 2 Profesionales gestión social 1 Apoyo técnico gestión social 1. Apoyo técnico comunicaciones	Iluminación adecuada, ventilación, espacios adecuados para la labor, buen trato, responsabilidad, compromiso, respeto.

3.1.3 PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

Objetivo: Mantener y mejorar el desempeño del Sistema Integrado de Gestión garantizando la satisfacción del usuario y contribuyendo a la protección de la salud y seguridad de los colaboradores y visitantes con el fin de orientar, facilitar y tomar decisiones que permitan el logro de los objetivos institucionales en términos de eficiencia, eficacia y efectividad.

Alcance: Inicia con la planificación del sistema de gestión y termina con la verificación de la conformidad de éste, con los principios establecidos por la organización

Responsable: Coordinador(a) SST

DESCRIPCION DEL PROCESO				
PROVEEDORES	**ENTRADAS**	**ACTIVIDAD**	**SALIDA**	**CLIENTES**
Entes gubernamentales (Nacional, departamental, municipal) Junta Directiva Proceso Dirección Estratégica Estratégica Todos los procesos	Planes de Desarrollo Nacional, Departamental y Municipal Estatutos y Acuerdos Direccionamiento Estratégico (Misión, Visión, Políticas del SIG, Objetivos de calidad) Políticas y Planes de Acción e Indicativo Identificación de requisitos legales Asesoría en SG-SST Decreto 1072 de 2015 Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo Resolución 0312 de 2019 Por la cual se definen los Estándares Mínimos del	**P** PLANIFICAR EL SISTEMA DE GESTION HSEQ	Políticas Objetivos, Metas e Indicadores Manual de procesos y procedimientos Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) y demás documentación reglamentaria	Todos los procesos

	Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST Diagnósticos De Condiciones De Salud del Trabajador (Exámenes ocupacionales de ingreso) Actividades de promoción y prevención Características del servicio Planificación estratégica (valores corporativos, misión, visión)			
Proceso HSEQ Coordinador SST	Documentos del Sistema Integrado de Gestión	**H** CONTROL DOCUMENTAL	Implementar procedimientos, registros, instructivos, guías demás documentación usada para el proceso. Listado Maestro de Documentos Documentación del SIG actualizada y vigente	Todos los Procesos
Clientes (internos y externos)	Encuestas de medición	**H** MEDICIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Resultados y análisis de la medición de la satisfacción del usuario	Proceso Direccionamiento Estratégico
Proceso de Gestión del Talento Humano	Plan del SG-SSTPlan Estratégico de Seguridad VialPlanes de EmergenciasManual del Sistema de Gestiónde Seguridad y salud en eltrabajoManual Específico deFunciones y CompetenciasReglamento Interno de TrabajoContratos de obra civil	**H** GESTIÓN DEL SISTEMA DESEGURIDAD Y SALUD EN ELTRABAJO	Registros o evidencias del SGSST (Actas del COPASST) Actas de Entrega de dotación Matriz de identificación de peligros,evaluación y valoración delriesgo, Sistemas de vigilanciaepidemiológicos, Matriz de elementos de protección personal, Matriz de requisitoslegales, plan de prevención,preparación y respuesta ante emergenciasreporte deaccidentes de trabajoBienestar de los colaboradorescontratistas y pasantes Seguimiento y vigilancia del cumplimiento de las disposiciones de SST por parte de los contratistas de obra.	Todos los ProcesosARLMinisterio de Trabajo y Seguridad Social

Todos los Procesos	Resultado de análisis de los indicadores Planes de mejoramiento Mapas de riesgos	H SEGUIMIENTO AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Informes de seguimiento al Sistema Integrado de Gestión	Proceso Direccionamiento Estratégico
Sistema Integrado de Gestión	Plan de Acción de la Empresa Informe seguimiento de indicadores Informes de auditorías Informes de satisfacción de usuarios Informe de implementación de planes de mejoramiento	**H** **REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN**	Informe de la Revisión por la Dirección Recomendaciones para la mejora del sistema	Todos los procesos
Proceso Sistema Integrado de Gestión Proceso de Evaluación y Control Interno Proceso de Gestión de Talento Humano	Plan de Trabajo o Plan de Acción del SIG Programa y Plan de auditorías del SIG Plan Institucional de Gestión Ambiental Plan Estratégico de Seguridad Vial Planes de Emergencias Ejecución de acciones preventivas, correctivas y de mejora de la investigación de incidentes, accidentes de trabajo y enfermedad laboral Control de Documentos y Registros	**V** VERIFICA Y HACER SEGUIMIENTO A LA REALIZACION DE ACTIVIDADES HSEQ	Informes de auditoría Informes de Gestión Actualización del SIG	Todos los Procesos
Proceso Direccionamiento Estratégico Proceso SIG	Revisión por la dirección Informe de auditorias	**A** IMPLEMENTAR ACCIONES CORRECTIVAS Y/O PREVENTIVAS (MEJORA CONTINUA)	Planes de Mejoramiento	Todos los Procesos
RECURSOS				
INFRAESTRUCTURA		**RECURSO HUMANO**	**AMBIENTE DE TRABAJO**	
Espacios físicos - oficina, recursos bibliográficos, medios y ayudas audiovisuales - portátiles, dotaciones y elementos de oficina - papelería, impresora, fotocopiadora, teléfono, escritorios, sillas, etc.		Coordinador de gestión humana Profesional SST Profesional sistemas de gestión Psicólogo especialista en SST	Iluminación adecuada, ventilación, espacios adecuados para la labor, buen trato, responsabilidad, compromiso, respeto.	

3.2 PROCESOS MISIONALES

Se refiere a los procesos generadores de los productos y/o servicios que desarrollan la misión institucional.

3.2.1 PROCESO GESTION DE ASEGURAMIENTO DE PLANES Y PROYECTOS PARA LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS

Objetivo: Formular, viabilizar y gestionar planes, programas, proyectos y convenios que permitan la consecución de los recursos necesarios para alcanzar el cumplimiento de los objetivos, la prestación de los servicios de acueducto y saneamiento básico, la observancia de los principios y las metas del PDA en el territorio del Departamento de Guainía.

Alcance: Inicia con la planeación del proceso, pasando por la formulación de planes, programas y proyectos para la consecución de recursos y formulación de planes, programas y proyectos de impacto a la gestión ambiental y finaliza con la medición de la efectividad del proceso.

Responsable: Director(a) de gestión de proyectos

DESCRIPCION DEL PROCESO				
PROVEEDORES	**ENTRADAS**	**ACTIVIDAD**	**SALIDA**	**CLIENTES**
Entes gubernamentales (Nacional, departamental, municipal) Junta Directiva Proceso Direccionamiento Estratégico Proceso de Gestión Financiera Proceso de Gestión Humana	Planes de Desarrollo Nacional, Departamental y Municipal Estatutos y Acuerdos Políticas y Planes de Acción e Indicativo Direccionamiento Estratégico (Misión, Visión, Políticas del SIG, Objetivos de calidad) Normatividad vigente Asignación de recursos financieros Asignación de personal	**P** **PLANEACION DEL PROCESO**	Plan de Trabajo o Plan de Acción del Proceso Validación y priorización de las necesidades de inversión.	Entidades Territoriales Proceso de Direccionamiento Estratégico Proceso de operación de AAA Todos los procesos Comunidad
Entes gubernamentales y no gubernamentales (nacionales e internacionales) Comisión de Reguladora de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA Superintendencia de	Sistema Único de Información SUI Metodología General Ajustada MGA-DNP Metodología tarifaria para las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado	**H** **VIABILIZACION DE PROYECTOS DE INVERSION**	Perfilamiento de proyectos de inversión Estudios de factibilidad y prefactibilidad de los proyectos de inversión Fichas de proyectos de inversión Proyectos viabilizados Registro Radicación de Fichas del Proyecto de Inversión	Entidades Territoriales Proceso de Direccionamiento Estratégico Proceso de operación de AAA Todos los procesos Comunidad

DESCRIPCION DEL PROCESO				
PROVEEDORES	**ENTRADAS**	**ACTIVIDAD**	**SALIDA**	**CLIENTES**
Servicios Públicos SSP Departamento Nacional de Planeación DNP Órgano Colegiado de Administración y Decisión-OCAD Proceso de Direccionamiento Estratégico Proceso de Gestión de Aseguramiento de Planes y Proyectos para la Prestación de los Servicios	Plan de Trabajo o Plan de Acción del Proceso Validación y priorización de las necesidades de inversión.			
Entes gubernamentales y no gubernamentales (nacionales e internacionales) Comisión de Reguladora de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA Superintendencia de Servicios Públicos SSP Departamento Nacional de Planeación DNP Órgano Colegiado de Administración y Decisión-OCAD Proceso de Direccionamiento Estratégico Proceso de Gestión de Aseguramiento de Planes y Proyectos para la Prestación de los Servicios	Sistema Único de Información SUI Metodología General Ajustada MGA-DNP Metodología tarifaria para las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado Plan de Trabajo o Plan de Acción del Proceso Validación y priorización de las necesidades de inversión.	**H** **FORMULACION Y EJECUCION DE PROYECTOS DE MANEJO AMBIENTAL**	Proyectos de Manejo ambiental	Entidades Territoriales Proceso de Direccionamiento Estratégico Proceso de operación de AAA Corporación Autonóma Regional CDA Todos los procesos Comunidad
Proceso de Direccionamiento EstratégicoProceso de Aseguramiento de planes y proyectos para la prestación de los servicios.	Perfilamiento de proyectos de inversiónEstudios de factibilidad y prefactibilidad de los proyectos de inversiónFichas de proyectos de inversiónProyectos viabilizados	V VERIFICA Y HACER SEGUIMIENTO A LA REALIZACION DE ACTIVIDADESVERIFICA INFORME MENSUAL	Revisiones técnicas, económicas y legales de los proyectos estructuradosInterventoría y supervisión de los proyectos de preinversiónSeguimiento a los proyectos en las etapas de estructuración y/o iabilizaciónSupervisión a los proyectos de inversión	Proceso de Direccionamiento EstratégicoEntes territorialesComunidad

DESCRIPCION DEL PROCESO				
PROVEEDORES	**ENTRADAS**	**ACTIVIDAD**	**SALIDA**	**CLIENTES**
Proceso de Direccionamiento Estratégico Proceso de Aseguramiento de planes y proyectos para la prestación de los servicios. Interventoría	Revisiones técnicas, económicas y legales de los proyectos estructurados Interventoría y supervisión de los proyectos de preinversión Seguimiento a los proyectos en las etapas de estructuración y/o viabilización Supervisión a los proyectos de inversión	A IMPLEMENTAR ACCIONES CORRECTIVAS Y/O PREVENTIVAS (MEJORA CONTINUA)	Ajustes a los proyectos en las etapas de perfilamiento y prefactibilidad Ajustes a los proyectos no viabilizados Ajustes en la ejecución de los proyectos	Proceso de Direccionamiento Estratégico Entes territoriales Comunidad
RECURSOS				
INFRAESTRUCTURA		**RECURSO HUMANO**	**AMBIENTE DE TRABAJO**	
Espacios físicos - oficina, recursos bibliográficos, medios y ayudas audiovisuales - portátiles, dotaciones y elementos de oficina - papelería, impresora, fotocopiadora, teléfono, escritorios, sillas, etc.		*Director(a) de gestión de proyectos *Director(a) de planeación estratégica *Profesional estructurador de proyectos *Profesional gestor de proyectos Topógrafo	Iluminación adecuada, ventilación, espacios adecuados para la labor, buen trato, responsabilidad, compromiso, respeto.	

3.2.2 PROCESO GESTION DE LA OPERACIÓN DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO

Objetivo: Prestar los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo bajo estándares óptimos de calidad, continuidad y eficiencia.

Alcance: Inicia con la planeación de la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo y finaliza con la evaluación de las condiciones de calidad para la prestación de los servicios.

Responsable: Director(a) de Acueducto, Alcantarillado y aseo

DESCRIPCION DEL PROCESO				
PROVEEDORES	**ENTRADAS**	**ACTIVIDAD**	**SALIDA**	**CLIENTES**
Entes gubernamentales (Nacional, departamenta	Planes de Desarrollo Nacional, Departamental y Municipal Estatutos y Acuerdos Políticas y Planes de Acción	P PLANEACION DEL PROCESO	Plan de Acción del Proceso. Programa Anual de lavado de redes. Programa de Lavado	Entidades territoriales Usuarios del servicio Proceso de

DESCRIPCION DEL PROCESO				
PROVEEDORES	**ENTRADAS**	**ACTIVIDAD**	**SALIDA**	**CLIENTES**
l, municipal) Junta Directiva Proceso Planeación Estratégica Todos los procesos	e Indicativo Plan Departamental para el Manejo Empresarial de los servicios de agua y saneamiento-PDA. Direccionamiento Estratégico (Misión, Visión, Políticas del SIG, Objetivos de calidad) Normatividad vigente Asignación de recursos financieros A		de Tanques de Almacenamiento. Programa Para la Prestación del Servicio Público de Aseo Plan de Ahorro y Uso Eficiente del Agua	Direccionamiento Estratégico.
Corporación CDA Minsalud MAVCT	Normatividad vigente. Concesiones de Captación de Fuentes de Agua Cruda Permisos Vertimientos de aguas residuales Domesticas mediante las Redes Domiciliarias	**H** **CAPTACION DE AGUAS CRUDAS**	Agua Cruda libre de Gravas y Arenas. Informe mensual reportando Captación de Agua cruda	Proceso de Acueducto, alcantarillado y aseo
Entidades reguladoras del orden nacional Corporación CDA Proceso de Acueducto, alcantarillado y aseo	Requisitos Técnicos Normativa aplicable Agua Cruda Libre de Gravas y Arenas. Insumos Químicos (Coagulantes, Desinfectantes, Coadyuvantes) Requerimientos de Producción	**H** **PRODUCCION DE AGUA POTABLE**	Agua Potable entregada a la red. Informes de Producción.	Proceso de Acueducto, alcantarillado y aseo
Proceso de Acueducto, alcantarillado y aseo	Agua Potable entregada a la red. Informes de Producción. Toma de registros de perdida de caudales Informes y reporte de fugas, perdidas y conexiones fraudulentas	**H** **DISTRIBUCION DE AGUA POTABLE**	*Agua Potable entregada a tanques de almacenamiento, red de conducción y red de distribución. *Inspección técnica de la red *Adecuaciones correctivas para fuga, perdidas y conexiones fraudulentas. *Reparaciones en infraestructura de conducción, distribución y acometidas.	Usuarios
Proceso de Acueducto, alcantarillado y aseo	Captación de aguas residuales Domesticas mediante lasRedes Domiciliarias. Reclamos de clientes por daños en la conducción de Aguas residuales . Normatividad vigente.	**H** **RECOLECCION DE AGUAS RESIDUALES**	Aguas Residuales Conducidas por la Red (servidas – negras)	Entidades Territoriales Corporación CDA Usuarios Proceso de Acueducto, alcantarillado y aseo

DESCRIPCION DEL PROCESO				
PROVEEDORES	**ENTRADAS**	**ACTIVIDAD**	**SALIDA**	**CLIENTES**
Proceso de Acueducto, alcantarillado y aseo	Aguas ResidualesConducidas por la RedProgramación brigada detrabajo plantas de tratamientode aguas residualesDomesticasNormatividad vigente.Requerimientos de losusuarios, Acciones Judiciales(Tutelas – Acciones Populares)Proyectos de construcción y/omantenimiento de redessanitarias	**H** **CONDUCCIÓN DE AGUASRESIDUALES,CONSTRUCCIÓN Y/OMANTENIMIENTODE REDESSANITARIAS**	Reposiciones de redesSanitarias , restitución delsistema de Alcantarillado (redesPrimarias – Secundarias) y suscomponentes como pozos,cajas de Inspección yDomiciliarias .Autorización construcción deAcometidas de AlcantarilladoFinanciación y liquidacióncobros de acometidas.Brigadas de mantenimiento delas diferentes estructuras dealcantarillado (Pozos –Sumideros y Pasacalles)	Entes de ControlSSPD – CIAS – Acciones Judiciales(Tutelas – AccionesPopulares)Usuarios
Corporación CDA Proceso de Acueducto, alcantarillado y aseo	Reporte de Daños y Afectaciones en las redes de acueducto y alcantarillado. Requerimientos y Acciones Judiciales (Tutelas – Acciones Populares)	**H** **INSPECCIÓN DE REDES**	Informe de Inspección y Diagnóstico de Red de Acueducto y Alcantarillado	Usuarios
Proceso de Gestión del Talento Humano Proceso de Gestión de Bienes y Servicios Proceso de Acueducto, alcantarillado y aseo	Talento humano Transporte Programa Para la Prestación del Servicio Público de Aseo	**H** **RECOLECCION Y TRANSPORTE DE RESIDUOS**	Rutas domiciliarias Ruta de Grandes Generadores Informes Cantidades de M3 de residuos recolectados.	Entidades Territoriales Corporación Autónoma CDA Usuarios
Corporación CDA Proceso de Acueducto, alcantarillado y aseo	Talento humano Transporte Programa Para la Prestación del Servicio Público de Aseo	**H** **BARRIDO Y LIMPIEZA**	Macrorutas de barrido y limpieza Informes semanales de Limpieza y Barrido	Entidades Territoriales Corporación Autónoma CDA Usuarios
Proceso de Acueducto, alcantarillado y aseo	Auditorías Internas y Externas	**V** **VERIFICA Y HACER SEGUIMIENTO A LA REALIZACION DE ACTIVIDADES** **VERIFICA INFORME MENSUAL**	Resultados de Auditorías Internas del SIG Medición y análisis de indicadores de Gestión	Proceso de Direccionamiento Estratégico Proceso de Evaluación y Control Interno

DESCRIPCION DEL PROCESO				
PROVEEDORES	**ENTRADAS**	**ACTIVIDAD**	**SALIDA**	**CLIENTES**
Proceso de Direccionamiento Estratégico Proceso de Evaluación y Control Interno	Resultados de Auditorías Internas del SIG Medición y análisis de indicadores de Gestión	**A** **IMPLEMENTAR ACCIONES CORRECTIVAS Y/O PREVENTIVAS (MEJORA CONTINUA)**	Planes de Mejoramiento	Proceso de Direccionamiento Estratégico Proceso de Evaluación y Control Interno
RECURSOS				
INFRAESTRUCTURA		**RECURSO HUMANO**	**AMBIENTE DE TRABAJO**	
Espacios físicos - Plantas de Potabilización, Sistemas de abducción, sistemas de almacenamiento de aguas, Infraestructura de recolección y distribución de aguas hervidas, Plantas Eléctricas, Vehículos de transporte de materiales y residuos, Espacios físicos para la disposición final de residuos..		Director de Operaciones Ingeniero Operativo Fontaneros Almacenista Personal Operativo (Cuadrilleros)	Iluminación adecuada, ventilación, espacios adecuados para la labor, buen trato, responsabilidad, compromiso, respeto.	

3.3 PROCESOS DE APOYO

Incluyen los orientados a brindar los recursos requeridos por los demás procesos, dependencias y colaboradores para el desarrollo de la gestión y la obtención de los servicios, productos o resultados

3.3.1 PROCESO GESTION DE BIENES Y SERVICIOS

Objetivo: Gestionar las acciones requeridas para llevar a cabo la adquisición y el mantenimiento de bienes y servicios necesarios para la operación de los procesos de Escalar S.A.S E.S:P. a través del cumplimiento del marco normativo vigente.

Alcance: Aplica a todos los procesos de Escalar S.A.S E.S.P, inicia con la formulación del plan anual de adquisiciones, pasando por la formulación y ejecución del plan anual de inventarios, y finaliza con las actividades para el mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura física y de equipos.

Responsable: Coordinador(a) de bienes y servicios

DESCRIPCION DEL PROCESO				
PROVEEDORES	**ENTRADAS**	**ACTIVIDAD**	**SALIDA**	**CLIENTES**
Entes gubernamentales (Nacional, departamental, municipal) Junta Directiva Proceso Direccionamiento Estratégico Todos los procesos	Estatutos y Acuerdos Políticas y Planes de Acción e Indicativo Direccionamiento Estratégico (Misión, Visión, Políticas del SIG, Objetivos de calidad) Normatividad vigente Identificación de necesidades logísticas y administrativas	**P** **PLANEACION DEL PROCESO**	**Plan de adquisiciones** **Plan anual de inventarios** **Plan anual de mantenimientos**	**Todos los Procesos**
Todos los procesos	Plan anual de adquisiciones Solicitud de pedidos de cada dependencia (Bienes y servicios)	**H** EJECUTAR LAS ACTIVIDADES DE ADQUISICION DE BIENES Y SERVICIOS	Contrato Convenio Acto Administrativo Acta liquidación contrato o convenio Precios de mercado Estudio de necesidad Orden de compra Comprobante de Ingreso o Egreso de Almacén Recibo a Satisfacción Bienes y servicios adquiridos	Gestión Jurídica y de Contratación Todos los Procesos

DESCRIPCION DEL PROCESO				
PROVEEDORES	**ENTRADAS**	**ACTIVIDAD**	**SALIDA**	**CLIENTES**
Todos los procesos	Plan anual de inventarios	**H** EJECUTAR LAS ACTIVIDADES DE INVENTARIOS	Relación de los inventarios al día con su respectivo responsable Realizar todo lo concerniente en el proceso de bajas.	Todos los Procesos
Todos los procesos	Plan anual de mantenimientos Fichas técnicas de equipos	**H** EJECUTAR LAS ACTIVIDADES DE MANTENIMIENTOS	Evidencias de la ejecución de los mantenimientos (preventivos y correctivos) a la infraestructura física y de equipos Evidencias de las actividades de mantenimiento de los equipos de metrología (laboratorio).	Todos los Procesos
Procesos de Gestión Estratégica Proceso de adquisición de Bienes y Servicios Proceso de Evaluación y Control Interno	Plan Indicativo Plan anual de adquisiciones contratos de servicios y suministros. Plan anual de inventarios Inventario actualizado de los bienes inmuebles de propiedad de la empresa Plan anual de mantenimientos Evidencias de la ejecución de los mantenimientos	**V** VERIFICA Y HACER SEGUIMIENTO A LA REALIZACION DE ACTIVIDADES	Informe de Auditorias Informe de Cumplimiento del Proceso	Proceso de Direccionamiento Estratégico Proceso de adquisición de Bienes y Servicios
Proceso de adquisición de Bienes y Servicios	Informe de Auditorias Informe de Cumplimiento del Proceso	**A** IMPLEMENTAR ACCIONES CORRECTIVAS Y/O PREVENTIVAS (MEJORA CONTINUA)	Planes de mejoramiento	Proceso de adquisición de Bienes y Servicios
RECURSOS				
INFRAESTRUCTURA		**RECURSO HUMANO**	**AMBIENTE DE TRABAJO**	

DESCRIPCION DEL PROCESO				
PROVEEDORES	**ENTRADAS**	**ACTIVIDAD**	**SALIDA**	**CLIENTES**
Espacios físicos - oficina, recursos bibliográficos, medios y ayudas audiovisuales - portátiles, dotaciones y elementos de oficina - papelería, impresora, fotocopiadora, teléfono, escritorios, sillas, etc.		(1)Director administrativo y financiero (1)Coordinador de gestión de recursos (1) almacenista	Iluminación adecuada, ventilación, espacios adecuados para la labor, buen trato, responsabilidad, compromiso, respeto.	

3.3.2 PROCESO GESTION COMERCIAL DE SERVICIOS Y DE ATENCIÓN AL USUARIO

Objetivo: Gestionar las actividades de matrícula, facturación, recaudo, gestión de cartera y de atención al usuario de manera eficiente cumpliendo las disposiciones normativas y contribuyendo al cumplimiento de los objetivos misionales de la empresa.

Alcance: Inicia con la planeación del proceso, pasando por las actividades de gestión de matrículas, la formulación y aplicación de las políticas de facturación, recaudo y gestión de cartera y finaliza con la gestión de atención de peticiones, quejas y reclamos realizados por los usuarios a la entidad.

Responsable: Director(a) Administrativo y financiero

DESCRIPCION DEL PROCESO				
PROVEEDORES	**ENTRADAS**	**ACTIVIDAD**	**SALIDA**	**CLIENTES**
Entes gubernamentales (Nacional, departamental, municipal) Junta Directiva Proceso Direccionamiento Estratégico Proceso de Gestión Contable y Financiera Proceso de Gestión del Talento Humano	Planes de Desarrollo Nacional, Departamental y Municipal Estatutos y Acuerdos Políticas y Planes de Acción e Indicativo Direccionamiento Estratégico (Misión, Visión, Políticas del SIG, Objetivos de calidad) Normatividad vigente Asignación de recursos financieros Asignación de personal	**P** **PLANEACION DEL PROCESO**	Plan de Trabajo o Plan de Acción del Proceso Políticas institucionales para la creación del nuevo usuario por medio de las matriculas temporales y/o definitivas. Políticas institucionales para la facturación y recaudo. Políticas institucionales para el cobro a clientes morosos (Manual de cobro persuasivo y Coactivo, Reglamento interno de recaudo y normalización de cartera) Cronograma de Actividades Proceso de Facturación y Recaudo. Manual Atención de Peticiones, Quejas, Reclamaciones y Recursos.	Proceso de Direccionamiento Estratégico Potenciales Suscriptores, Suscriptores y/o usuarios Todos los procesos

DESCRIPCION DEL PROCESO				
PROVEEDORES	**ENTRADAS**	**ACTIVIDAD**	**SALIDA**	**CLIENTES**
Entes gubernamentales Usuarios o contratistas de de obras	Normatividad técnica vigente Solicitudes de viabilidad Técnica Solicitudes de disponibilidad de servicios hidrosanitarios con el cumplimiento de requisitos Solicitudes de aprobación de Diseños de servicios hidrosanitarios con el cumplimiento de requisitos Solicitudes de recibo de redes hidrosanitarias con los planos de obra construidos Conceptos Técnicos de Acueducto y Alcantarillado	**H** **GENERACIÓN DE VIABILIDAD TECNICA, DISPONIBILIDADES DE SERVICIOS HIDROSANITARIOS, APROBACIÓN DE DISEÑOS Y RECIBO DE REDES HIDRO SANITARIAS**	Viabilidad Técnica de Servicios, Disponibilidad de servicios (DHS), aprobación de diseños (ADHS) y/o de recibo de redes hidrosanitarias (ARR)	Entes gubernamentales Usuarios o contratistas de obras Proceso de Gestión de Operación de A.A.A

DESCRIPCION DEL PROCESO				
PROVEEDORES	**ENTRADAS**	**ACTIVIDAD**	**SALIDA**	**CLIENTES**
Entes gubernamentales Usuarios o contratistas de obras	Solicitud verbal o escrita para obtener la matricula temporal y/o definitiva del servicio de Acueducto, Alcantarillado. Informes de disponibilidad de acueducto y/o alcantarillado. Acta de recibo de redes Certificación de estratificación y nomenclatura catastral Certificado de uso del suelo Certificado de Libertad y Tradición Estado de cuenta de la matrícula temporal	**H** **CREACION DE MATRICULAS TEMPORALES Y DEFINITIVAS**	Visita técnica a terreno Codificación y asignación número de matrícula definitiva Actualización de la Base de datos de usuarios Reporte de nuevos usuarios al Sistema)	Usuario o suscriptor Proceso de gestión comercial y atención a usuario. Proceso de Gestión de Operación de A.A.A
Software Comercial Software de facturación Entidades Bancarias.Tesorería	Listado de lecturasToma lecturasToma de Lecturas Análisis y correcciones decritica Estructura tarifaria ydisposiciones regulatoriasvigentes. Cupones o colillas de pago Archivos Planos.Relación de Matriculas Convalores aplicar pendientes porlegalizar en las conciliacionesbancarias.	**H** **FACTURACION Y RECAUDO**	Lecturas actualizadasVisitasAvisos - Revisiones Internas Análisis y Correcciones Cargue al sistema comercial delas tarifas por periodos defacturación. Impresión de Facturas Aplicación de pagos. Contabilización de recaudos.Ordenes de Suspensión ocorte del servicio deAcueducto	Usuario o suscriptorProceso de gestión comercial y atención a usuario.Proceso de Gestión de Operación de A.A.A

DESCRIPCION DEL PROCESO				
PROVEEDORES	**ENTRADAS**	**ACTIVIDAD**	**SALIDA**	**CLIENTES**
Proceso de gestión comercial y de ateción al usuario	Facturación deudores morosos Ordenes de Suspensión o corte del servicio de Acueducto Reportes de pago	**H** **GESTIÓN DE CARTERA**	Acuerdos de pago – Mandamientos de pago – Medidas cautelares Comunicaciones Escritas (citación cobro persuasivo). Ordenes Reinstalación y/o reconexión del servicio de acueducto.	Usuario o suscriptor Proceso de gestión comercial y atención a usuario. Proceso de Gestión de Operación de A.A.A
Suscriptor/usuario Superintendencia de Servicios Públicos Todos los procesos	Normatividad vigente Solicitudes verbales y escritas - Peticiones, Quejas o Recursos. Requerimientos de los Entes de Control. Expediente del Suscriptor y/o usuario. Encuestas de satisfacción al cliente	**H** **ATENCIÓN AL USUARIO**	Respuesta al PQR solicitado o Actos Administrativos. Acciones de mejora como resultado del análisis de la PQR Informe y análisis de estadísticas de reclamación de los PQRS y la tipología Solución directa a través del personal Análisis y medición de satisfacción del cliente	Suscriptor/usuarios Superintendencia de servicios Públicos Todos los procesos.

DESCRIPCION DEL PROCESO				
PROVEEDORES	**ENTRADAS**	**ACTIVIDAD**	**SALIDA**	**CLIENTES**
Suscriptor y/o usuario. Cliente Proceso Comercial y Servicio al Cliente	Plan de Trabajo o Plan de Acción del Proceso Visitas técnicas de matrículas Políticas institucionales para la facturación y recaudo. Políticas institucionales el cobro a clientes Manual Atención de Peticiones, Quejas, Reclamaciones Indicadores de Gestión	**V** VERIFICA Y HACER SEGUIMIENTO A LA REALIZACION DE ACTIVIDADES VERIFICA INFORME MENSUAL	Informe de auditorías Medición y análisis de indicadores de Gestión.	Suscriptor y/o usuario. Cliente Proceso Comercial y Servicio al Cliente
Suscriptor y/o usuario. Cliente Proceso Comercial y Servicio al Cliente Control Interno	Revisión por la dirección Informe de auditoría resultado del análisis de la atención al Cliente	**A** IMPLEMENTAR ACCIONES CORRECTIVAS Y/O PREVENTIVAS (MEJORA CONTINUA)	Planes de mejoramiento	Todos los procesos
RECURSOS				
INFRAESTRUCTURA		**RECURSO HUMANO**	**AMBIENTE DE TRABAJO**	
Espacios físicos - oficina, recursos bibliográficos, medios y ayudas audiovisuales - portátiles, dotaciones y elementos de oficina - papelería, impresora, fotocopiadora, teléfono, escritorios, sillas, etc.			Iluminación adecuada, ventilación, espacios adecuados para la labor, buen trato, responsabilidad, compromiso, respeto.	

3.3.3 PROCESO GESTION JURIDICA Y DE CONTRATACION

Objetivo: Orientar, asistir, asesorar y defender a la Empresa en asuntos jurídico-administrativos internos y externos de su competencia, velando de manera oportuna y eficaz por los intereses de la misma, así mismo, apoyar de manera integral los procesos de contratación que se adelanten de acuerdo a las necesidades de la

empresa, cumpliendo con la Constitución Política, la Ley y la normatividad vigente en la materia

Alcance: Inicia con la planeación del proceso estableciendo la matriz de requisitos legales y las estrategias de defensa judicial, pasando por las actividades de asesoría y conceptualización jurídica y finaliza con la gestión contractual.

Responsable: Asesor(a) Jurídico

DESCRIPCION DEL PROCESO				
PROVEEDORES	**ENTRADAS**	**ACTIVIDAD**	**SALIDA**	**CLIENTES**
Entes gubernamentales (Nacional, departamental, municipal) Asamblea de Accionistas y Junta Directiva Proceso Direccionamiento Estratégico Ordenamiento Jurídico del Orden Nacional, Departamental y municipal	Planes de Desarrollo Nacional, Departamental y Municipal Estatutos y Acuerdos Políticas y Planes de Acción e Indicativo Direccionamiento Estratégico (Misión, Visión, Políticas del SIG, Objetivos de calidad) Leyes, Decretos, Resoluciones, Circulares y Sentencias) vigente aplicable a la entidad	**P** PLANEACION DEL PROCESO	Matriz de Requisitos Legales Documentación de las Estrategias de defensa judicial Manual de Contratación Manual de Interventoría y Supervisión	Todos los procesos
Ciudadanía en General (Personas Naturales) y Personas Jurídicas de Derecho Privado Todos los procesos	Solicitudes de concepto y/u otro tipo de derecho de petición Solicitud de revisión o elaboración de proyectos de resolución, acuerdos o cualquier otro tipo de acto administrativo	**H** ASESORÍA Y CONCEPTUALIZACIÓN JURÍDICA	Conceptos Respuesta a derechos de petición Proyecto de acto administrativo	Todos los Procesos
Ciudadanía en General (Personas Naturales) y Personas Jurídicas de Derecho Privado Despachos Judiciales Procuraduría General de la Nación	Solicitudes de conciliación extrajudicial Solicitud de pago de sentencias y conciliaciones Acciones de Tutela Requerimientos Judiciales de los Procesos Demandas Contenciosas Solicitud de Conciliación	**H** REPRESENTACIÓN Y DEFENSA JUDICIAL	Respuesta a acciones de tutela y requerimientos judiciales Contestación a Demandas Contenciosas Certificaciones del Comité de Conciliación y audiencias de conciliación	Todos los Procesos

DESCRIPCION DEL PROCESO				
PROVEEDORES	**ENTRADAS**	**ACTIVIDAD**	**SALIDA**	**CLIENTES**
Proceso Gestión de Bienes y servicios Proceso de gestión contable y financiera Todos los Procesos	Plan Anual de Adquisiciones de bienes, servicios y obra. Estudios de necesidad y análisis de precios de mercado Reevaluación de Proveedores Liquidación de Contratos Certificados de Disponibilidad y Registro Presupuestal	**H** GESTIÓN CONTRACTUAL	Estudios de necesidad aprobados. Pliegos de condiciones, invitaciones a cotizar, adendas, resoluciones de adjudicación y/o resolución de declaratoria de desierta y demás actos administrativos que se surtan dentro del proceso de contratación. Contrato debidamente suscrito y numerado. Solicitud de registro presupuestal Aprobación de garantías contractuales. Actas de inicio Comunicación a Oferentes Reevaluados Actas de liquidación aprobadas para firma del ordenador del gasto.	Contratistas Supervisores de contrato Todos los procesos
Planeación EstratégicaGestión Juridica y de contrataciónEvaluación y Control Interno	Plan de Trabajo o Plan deAcción del ProcesoManual de ContrataciónManual de Interventoría ySupervisiónMatriz de Requisitos LegalesEstrategias de defensa judicialdefinidasActas de Junta Directiva yAsamblea de AccionistasPliegos de condiciones,invitaciones a cotizar, adendas,resoluciones de adjudicacióny/o resolución de declaratoriade desierta y demás actosadministrativos	**V** VERIFICA Y HACER SEGUIMIENTO A LA REALIZACION DE ACTIVIDADES JURIDICAS	Resultados de AuditoríasInternas del SIGInforme de seguimiento plan de acción Desempeño del ProcesoRecomendaciones de mejora	Direccionamiento estratégicoGestión Jurídica y de contratación
Direccionamiento estratégico Gestión Jurídica y de contratación	Resultados de Auditorías Internas del SIG Informe de seguimiento plan de acción Desempeño del	**A** IMPLEMENTAR ACCIONES CORRECTIVAS Y/O PREVENTIVAS (MEJORA CONTINUA)	Plan de mejoramiento	Todos los Procesos

DESCRIPCION DEL PROCESO				
PROVEEDORES	**ENTRADAS**	**ACTIVIDAD**	**SALIDA**	**CLIENTES**
	Proceso Recomendaciones de mejora			
RECURSOS				
INFRAESTRUCTURA		**RECURSO HUMANO**	**AMBIENTE DE TRABAJO**	
Espacios físicos - oficina, recursos bibliográficos, medios y ayudas audiovisuales - portátiles, dotaciones y elementos de oficina - papelería, impresora, fotocopiadora, teléfono, escritorios, sillas, etc.		(1) Asesor(a) jurídico	Iluminación adecuada, ventilación, espacios adecuados para la labor, buen trato, responsabilidad, compromiso, respeto.	

3.3.4 PROCESO GESTION DEL TALENTO HUMANO

Objetivo: Gestionar el desarrollo integral del talento humano, desarrollando los procesos de vinculación, permanencia y retiro de los trabajadores, contribuyendo al desarrollo de sus potencialidades, destrezas y habilidades, y al logro de los objetivos institucionales, optimizando la prestación de los servicios y la satisfacción de los usuarios y demás partes interesadas

Alcance: Inicia con la gestión para la vinculación de los trabajadores de acuerdo a la Estructura Orgánica de la Entidad y termina con las actuaciones administrativas necesarias o requeridas para el retiro del trabajador, aplicando acciones de mejoras al Proceso.

Responsable: Director(a) administrativo y Financiero

DESCRIPCION DEL PROCESO				
PROVEEDORES		**ACTIVIDAD**	**SALIDA**	**CLIENTES**
Congreso de la republica Gobierno Nacional, Departamental y Municipal Proceso de Gestión de Direccionamiento Estratégico Proceso del SIG Ciudadanos	Normatividad vigente Direccionamiento Estratégico (Misión, Visión, Políticas del SIG, Objetivos de calidad) Requerimientos legales Planes Estratégicos Estructura orgánica, planta de cargos Matriz de riesgos y peligros Asesoría en SG-SST, Capacitación	**P** PLANEAR LAS ACTIVIDADES PARA EL DESARROLLO DE TALENTO HUMANO	Política estratégica de Talento Humano Política de Integridad Actos Administrativos de adopción de las políticas Articulación de necesidades y propuestas al Plan de Acción. Necesidades y propuestas de adecuación de la planta de cargos y	Todos los procesos

DESCRIPCION DEL PROCESO				
PROVEEDORES		**ACTIVIDAD**	**SALIDA**	**CLIENTES**
	Necesidades y Expectativas de las partes interesadas en el proceso		manual de funciones y competencias laborales Manual Específico de Funciones y Competencias Reglamento Interno de trabajo	
Congreso de la republica Organismos del orden nacional Todos los procesos Aspirantes	Código Sustantivo del trabajo Política estratégica del Talento Humano Manual Específico de Funciones y Competencias Hojas de vida de aspirantes	**H** SELECCION E INGRESO	Personal seleccionado con las competencias necesarias para la prestación del servicio Registros de selección y promoción de personal (Análisis hoja de vida, valoración psicológica Entrevistas, pruebas de conocimiento, Examen médico ocupacional de ingreso, etc.) Registros de ingreso de personal(afiliaciones a la seguridad social) Registro de inducción	Todos los procesos Gestión Jurídica y Contratación Personal vinculado Actas de inicio
Proceso de Gestión del Talento Humano	Política de Gestión Estratégica del Talento Humano Plan de Capacitación	**H** DESARROLLO **Y RETIRO**	Implementación de la política de Gestión Estratégica del Talento Humano Registros del desarrollo del Plan de Capacitación, Bienestar e Incentivos, Acta de balance financiero de los contratos de prestación de servicios	Todos los procesos Colaboradores
Proceso de Gestión del Talento Humano Proceso de Gestión Jurídica y de Contratación	Historias Laborales Solicitud de informes, constancias y certificaciones relacionadas con el	**H** GENERACIÓN DE INFORMES, CONSTANCIAS Y CERTIFICACIONES	Informes, constancias y certificaciones	Colaboradores

DESCRIPCION DEL PROCESO				
PROVEEDORES		**ACTIVIDAD**	**SALIDA**	**CLIENTES**
	proceso de Gestión del Talento Humano			
Proceso de Gestión del Talento HumanoColaboradores	Informes de actividadesPolítica estratégica de Talento Humano Política de IntegridadActos Administrativos de adopción de las políticas Articulación de necesidades y propuestas al Plan de Acción.Necesidades y propuestas de adecuación de la planta de cargos y manual de funciones y competencias laboralesManual Específico de Funcionesy CompetenciasReglamento Interno de trabajo	**V** VERIFICA Y HACER SEGUIMIENTO A LA REALIZACION DE ACTIVIDADESVERIFICA INFORME MENSUAL	Informes de seguimiento de actividadesInformes de auditoría Informes de cumplimiento del proceso	Todos los Procesos
Todos los Procesos	Informes de seguimiento de actividades Informes de auditoría Informes de cumplimiento del proceso	**A** IMPLEMENTAR ACCIONES CORRECTIVAS Y/O PREVENTIVAS (MEJORA CONTINUA)	Planes de mejoramiento	Todos los procesos
RECURSOS				
INFRAESTRUCTURA		**RECURSO HUMANO**	**AMBIENTE DE TRABAJO**	
Espacios físicos - oficina, recursos bibliográficos, medios y ayudas audiovisuales - portátiles, dotaciones y elementos de oficina - papelería, impresora, fotocopiadora, teléfono, escritorios, sillas, etc.		Gerente Director(a) administrativo y financiero Coordinador(a) Gestión Humana Jefe de personal	Iluminación adecuada, ventilación, espacios adecuados para la labor, buen trato, responsabilidad, compromiso, respeto.	

3.3.5 PROCESO GESTION FINANCIERA Y CONTABLE

Objetivo: Planear, ejecutar y controlar todas las actividades financieras y contables apoyando de manera oportuna en el trámite para la asignación y contabilización de los recursos económicos necesarios el desarrollo organizacional.

Alcance: Inicia con la definición de las políticas financieras y contables y finaliza con la implementación de acciones de mejora definidas para el proceso.

Responsable: Director(a) administrativo y Financiero

DESCRIPCION DEL PROCESO				
PROVEEDORES	**ENTRADAS**	**ACTIVIDAD**	**SALIDA**	**CLIENTES**
Entes gubernamentales (Nacional, departamental, municipal) Proceso Direccionamiento Estratégico	Normatividad contable y financiera vigente Estatutos y Acuerdos Plan estratégico Plan de Acción Presupuesto de la vigencia anterior Comportamiento de los ingresos de años anteriores Identificación de necesidades por proceso Plan de adquisiciones	P PLANEACION DEL PROCESO	Plan de Acción del Proceso Políticas contables y de informes financieros Política presupuestal de ingresos y gastos para la vigencia fiscal. Programación de pagos de impuestos y créditos bancarios	Junta Directiva Proceso de direccionamiento estratégico Todos los procesos DIAN Entidades financieras
Proceso de Gestión Financiera y Contable	Política presupuestal de ingresos y gastos para la vigencia fiscal. Solicitudes de disponibilidad y registro presupuestal	H EJECUCIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PRESUPUESTO	Certificados de disponibilidad, registro, traslado, adición, reducción, reincorporación o reintegro presupuestal. Ejecución presupuestal de gastos e ingresos Listado de saldos presupuestales.	Junta Directiva Revisoría fiscal Proceso de direccionamiento estratégico
Proceso de Gestión Financiera y Contable	Solicitud de los procesos Revisión Ejecución presupuestal Ingresos y Gastos Solicitud sobre numero de Ordenes de Pagos pendientes	H CIERRE Y LIQUIDACIÓN DEL PRESUPUESTO DE LA VIGENCIA	Informe Cuentas por Pagar. Informe Adición al presupuesto.	Junta Directiva Direccionamiento Estratégico Proceso de Gestión Financiera y Contable Proveedores externos
Proveedores externosTodos los procesos	Resoluciones o actosadministrativos.Cuentas de cobro contratistasFacturas con sus soportesLiquidaciones de vacaciones,nóminas y primas.Documentos equivalentesCuentas de cobroCaja MenorSolicitud de otros servicios consu consignación	H REGISTRO Y CAUSACION DE OBLIGACIONES A TERCEROS	Causaciones de cuentas por pagar o a tercerosCausaciones de nóminas, gastos de representación y viáticos Otras causaciones (vacaciones,prestaciones sociales,impuestos, depreciación,conciliaciones) Órdenes de pago para firmas	Direccionamiento estratégicoProceso de gestión contable y financiera

DESCRIPCION DEL PROCESO				
PROVEEDORES	**ENTRADAS**	**ACTIVIDAD**	**SALIDA**	**CLIENTES**
Todos los procesos	Informes de almacén Boletines de tesorería y bancos Informes de cartera Informes de facturación Legalización de gastos Informe de litigios y demandas	**H** CONTABILIZACION DE HECHOS ECONOMICOS	Listado de depreciación Comprobante de gastos y costos asignados. Comprobantes de ajustes Comprobantes de causación Comprobantes de entrada y salidas de almacén. Libros de contabilidad Libros auxiliares Balances	Todos los procesos
Todos los procesos Proveedores externos	Facturas Documentos equivalentes Nominas Liquidaciones de vacaciones Normatividad tributaria	**H** ELABORACIÓN, LIQUIDACIÓN Y PRESENTACIÓN DE OBLIGACIONES TRIBUTARIAS	Formularios DIAN Certificados de ingresos y retenciones Formularios de retenciones tributarias a terceros Informes de impuestos	Proceso Gestión Financiera y Contable Revisoría Fiscal Trabajadores y Empleados Públicos Clientes externos DIAN
Proceso de Gestión Financiera y Contable	Balances de prueba Estado de Situación financiera Base de datos de cartera de usuarios Facturación Base de datos de funcionarios Informes de impuestos Formularios de declaraciones tributarias presentadas Normatividad vigente Formatos diligenciados para la DIAN (Información Exógena)	**H** ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES FINANCIEROS Y FISCALES	Informes Estados Financieros Informes a la Superintendencia de Servicios Públicos (SUI) Informes a la Contraloría General de la Nación (CGN) Informes a la Contaduría General de la Nación (CGN) Pre validador de información Exógena - DIAN Formato de presentación Información exógena de Industria y Comercio- Alcaldía Municipal	DIAN Revisoría fiscal Junta Directiva Direccionamiento estratégico Alcaldía municipal
Proceso de Gestión Financiera y Contable	Extractos Bancarios Notas contables Libros de Bancos	**H** ELABORACION DE CONCILIACIONES BANCARIAS	Conciliación Bancaria	Proceso de Gestión Financiera y Contable Organismos de Control

DESCRIPCION DEL PROCESO				
PROVEEDORES	**ENTRADAS**	**ACTIVIDAD**	**SALIDA**	**CLIENTES**
Proceso de Gestión Financiera y Contable	Nóminas, vacaciones y liquidaciones del Personal.Órdenes de pago, Avances y AnticiposLiquidaciones para pago de Impuestos DescuentosAportes	**H** PAGO DE LASOBLIGACIONESTRAMITADAS	Transferencias electrónicasChequesBoletín de egresosComprobante de EgresoLibro de bancos	Proveedores, Contratistas.Fondos de pensionesEPSCajas de compensaciónARLProceso de Gestión del Talento HumanoProceso de Gestión Financiera y Contable
Proceso de Gestión Financiera y Contable	Causación de egresos	**H** GENERACIÓN Y REVISIÓN DE BOLETINES DIARIOS Y LIBROS DE BANCOS	Boletines de Tesorería Libros de Bancos	Proceso de Gestión Financiera y Contable Organismos de Control
Proceso de evaluación y control interno	Plan de Acción del Proceso Políticas contables y de informes financieros Política presupuestal de ingresos y gastos para la vigencia fiscal. Programación de pagos de impuestos y créditos bancarios	**V** VERIFICAR	Informes de auditorías contables Informes de cumplimiento del proceso	Direccionamiento estratégico
Proceso de evaluación y control interno	Informes de auditorías contables Informes de cumplimiento del proceso	**A** IMPLEMENTAR ACCIONES CORRECTIVAS Y/O PREVENTIVAS (MEJORA CONTINUA)	Planes de mejoramiento	Proceso de Gestión Financiera y Contable

RECURSOS		
INFRAESTRUCTURA	**RECURSO HUMANO**	**AMBIENTE DE TRABAJO**
Equipos e insumos, espacios físicos - oficina, recursos bibliográficos, medios y ayudas audiovisuales - portátiles, dotaciones y elementos de oficina - papelería, impresora, fotocopiadora, teléfono, escritorios, sillas, etc.	Gerente Director(a) administrativo y financiero, Contadora Auxiliar contable, Auxiliar de Liquidaciones,	Iluminación adecuada, ventilación, espacios adecuados para la labor, buen trato, responsabilidad, compromiso, respeto.

3.3.6 PROCESO GESTION DE COMUNICACIONES Y DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACION Y LA COMUNICACION

Objetivo: Dirigir e implementar las estrategias de comunicación Interna y Externa, así como gestionar los recursos de las Tecnologías de la Información y de la Comunicación con el fin de apoyar el cumplimiento de la función misional.

Alcance: Inicia con la formulación del plan de comunicaciones y de gestión de TIC´S y finaliza con la medición de satisfacción de las estrategias de comunicación y de recursos tecnológicos.

Responsable: Director(a) administrativo y Financiero

DESCRIPCION DEL PROCESO				
PROVEEDORES	**ENTRADAS**	**ACTIVIDAD**	**SALIDA**	**CLIENTES**
Proceso Direccionamiento Estratégico Proceso de Gestión Contable y Financiera Proceso de Gestión del Talento Humano	Estatutos y Acuerdos Políticas y Planes de Acción e Indicativo Direccionamiento Estratégico (Misión, Visión, Políticas del SIG, Objetivos de calidad) Normatividad vigente Asignación de recursos financieros Asignación de personal	**P** **PLANEACION DEL PROCESO**	Plan de acción del proceso Plan de comunicaciones Plan Estratégico de TIC´S-PETI políticas de reserva y protección de información Plan de mantenimientos preventivos Manual de mantenimiento	Todos los procesos
Proceso de Gestión de Comunicaciones y Tic´s Todos los procesos	Plan de comunicaciones Eventos, actividades, proyectos y acciones relevantes que se generen en los procesos.	**H** **COMUNICACIONES**	Realizar cubrimiento y publicaciones de información institucional Piezas y elementos informativos y publicitarios. Apoyo en el manejo adecuado de la imagen corporativa en elementos comunicativos	Todos los procesos

DESCRIPCION DEL PROCESO				
PROVEEDORES	**ENTRADAS**	**ACTIVIDAD**	**SALIDA**	**CLIENTES**
Proceso de Gestión de Comunicaciones y Tic´s	Plan Estratégico de TIC´S-PETI	**H** **GESTION DE TIC´S**	requerimientos para las soluciones tecnológicas Plan de manejo de cuentas electrónicas institucionales por área y dominios institucionales de colaboradores asistencia o asesoría en los temas relacionados con la elaboración o mejoras de soluciones tecnológicas. Mantenimiento preventivo y correctivo de equipos	Todos los procesos
Proceso de Gestión de Comunicaciones y Tic´s Proceso de gestión de la evaluación y del control interno	Plan de acción del proceso Plan de comunicaciones Plan Estratégico de TIC´S-PETI políticas de reserva y protección de información	**V** **VERIFICACION**	Informes de auditoría Informes de seguimiento de indicadores	Todos los procesos
Proceso de SIG Proceso de Gestión de comunicaciones y TIC´S	Informes de auditoria Informes de seguimiento de indicadores	**A** **IMPLEMENTACION DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS**	Planes de mejoramiento	Proceso de Gestión de comunicaciones y TIC´S
INFRAESTRUCTURA		**RECURSO HUMANO**	**AMBIENTE DE TRABAJO**	
Espacios físicos - oficina, recursos bibliográficos, medios y ayudas audiovisuales - papelería, impresora, fotocopiadora, teléfono, escritorios, sillas, etc. Computadores		Director(a) adtvo y financiero Profesional área Tic´s Técnico	Iluminación adecuada, ventilación, espacios adecuados para la labor, buen trato, responsabilidad, compromiso, respeto.	

3.3.7 PROCESO DE GESTION DOCUMENTAL Y ARCHIVOS

Objetivo: Planear, organizar y controlar el manejo de la documentación e información producida y recibida en virtud de las funciones desarrolladas por ESCALAR S.A.S E.S.P., desde su origen hasta su disposición final, para garantizar la protección del patrimonio documental de la entidad y facilitar su utilización y conservación en cumplimiento de normas relacionadas y políticas definidas por la empresa

Alcance: El proceso de Gestión Documental comprende las actividades relacionadas con la planificación, manejo y organización de la documentación tanto producidos por la Entidad como la recibida de personas u organismos externos, desde su origen hasta su destino final con el objeto de facilitar su utilización y conservación y gestión por parte de la empresa y partes interesadas.

Responsable: Director(a) administrativo y Financiero

DESCRIPCION DEL PROCESO				
PROVEEDORES		**ACTIVIDAD**	**SALIDA**	**CLIENTES**
Archivo General de la Nación Consejo Departamental de Archivo Todos los procesos	Normativa vigente aplicable Planes de Desarrollo Nacional, Departamental y Municipal Estatutos y Acuerdos Políticas y Planes de Acción e Indicativo Direccionamiento Estratégico (Misión, Visión, Políticas del SIG, Objetivos de calidad) Registros del sistema integrado de Gestión /SIG)	**P** PLANEAR LAS ACTIVIDADES PARA MANEJO DE LOS DOCUMENTOS Definición de política de gestión documental Definición de Herramientas Archivísticas Definir Programa de Gestión Documental	Plan de acción o plan de trabajo del proceso Política de gestión documental Programa de Gestión Documental TRD	Todos los procesos
Todos los procesos Usuarios Clientes	Plan de Acción del Proceso Lineamientos Gestión Documental Plan Institucional de Archivos "PINAR" y Programa de Gestión Documental "PGD" Tablas de Retención Documental (TRD)	**H** SOCIALIZACIÓN Y ORIENTACIÓN EN LA APLICACIÓN Y DESARROLLO DE POLÍTICAS DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y DE SU IMPLEMENTACION	Avances del plan de acción del proceso Política de Gestión Documental aprobada, socializada y aplicada al interior de la entidad Socialización de la aplicabilidad de las Tablas de Retención Documental (TRD). Aplicación de Registros Seguimiento archivos de gestión Inventarios Archivos de Gestión Registros de asistencia	Todos los Procesos

DESCRIPCION DEL PROCESO				
PROVEEDORES		**ACTIVIDAD**	**SALIDA**	**CLIENTES**
Todos los procesosUsuarios Clientes	Plan de Acción del ProcesoLineamientos Gestión DocumentalPlan Institucional de Archivos“PINAR” y Programa de GestiónDocumental “PGD”Tablas de Retención Documental(TRD)	**H** SOCIALIZACIÓN YORIENTACIÓN EN LAAPLICACIÓN Y DESARROLLODE POLÍTICAS DE GESTIÓNDOCUMENTAL Y DE SUIMPLEMENTACION	Avances del plan de acción delprocesoPolítica de Gestión Documentalaprobada, socializada y aplicada alinterior de la entidadSocialización de la aplicabilidad delas Tablas de Retención Documental(TRD).Aplicación de RegistrosSeguimiento archivos de gestiónInventarios Archivos de GestiónRegistros de asistencia	Todos los Procesos
Proceso de Direccionamiento estratégico Proceso Gestión Documental y Archivo	Lineamientos y política de Gestión Documental Plan Institucional de Archivos “PINAR” y Programa de Gestión Documental “PGD” Tablas de Retención Documental (TRD) actualizadas y convalidadas por el Consejo Departamental de Archivo Procedimientos del Proceso Mapa de Riesgos	**H** ACOMPAÑAMIENTO Y ASESORÍA EN LA DEPURACION Y ORGANIZACIÓN DE LOS ARCHIVOS DE GESTIÓN Y TRANSFERENCIAS DOCUMENTALES AL ARCHIVO CENTRAL	Avances mes a mes del informe plan acción. Cronograma Implementación Programa de Gestión Documental “PGD” Documentos organizados, de acuerdo con la Tabla de Retención Documental (TRD) transferencias documentales Aplicación Tablas de Retención Documental (TRD) al Archivo Centra	Todos los Procesos
Proceso de Direccionamiento Estratégico Proceso Gestión Documental y Archivo	Lineamientos Gestión Documental Plan Institucional de Archivos “PINAR” y Programa de Gestión Documental “PGD” Tablas de Retención Documental (TRD) actualizadas y convalidadas por el Consejo Departamental de Archivo Solicitud de documentación e información	**H** CONSULTA Y SUMINISTRO DE INFORMACION Y DOCUMENTACION EN ARCHIVO CENTRAL E HISTÓRICO	Préstamo y devolución de documentos solicitados Registro de préstamo de documentos. Política de Gestión Documental transferencias documentales Aplicación Tablas de Retención Documental (TRD) al Archivo Centra	Todos los Procesos
Proceso de Direccionamiento Estratégico Proceso Gestión Documental y Archivo	Recepción y radicación de documentos. Trámites y servicios, PQR, Pagina Web Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR)	**H** OPERACIÓN DE LA VENTANILLA UNICA	Documentos escaneados. Radicación de las peticiones que Direcciona miento de puntos de Digitalización de documentos Distribución de los documentos	Todos los Procesos

DESCRIPCION DEL PROCESO				
PROVEEDORES		**ACTIVIDAD**	**SALIDA**	**CLIENTES**
Proceso de Direccionamiento Estratégico Proceso Gestión Documental y Archivo	Lineamientos Gestión DocumentalDocumentos organizados, depuradosy clasificadosProcedimiento Sistema Integrado deConservación de DocumentosPlan Institucional de Archivos “PINAR”y Programa de Gestión Documental“PGD”Tablas de Retención Documental(TRD) actualizadas y convalidadas porel Consejo Departamental de Archivo.	**H** CONSERVACION DEDOCUMENTACION Y DEFINICIONDE DISPOSICION FINAL ENARCHIVO CENTRAL E HISTÓRICO	Aplicación Tablas de RetenciónDocumental (TRD) actualizadas yconvalidadas por el ConsejoDepartamental de ArchivoDocumentos debidamente conservadosDocumentos para conservación total(CT)Eliminación (E)Microfilmación/ digitalización (M/D)Selección (S)	Todos los Procesos
Todos los Procesos	Informe de Cumplimiento del proceso Informe de resultado de Auditorías	**A** IMPLEMENTAR ACCIONES CORRECTIVAS Y/O PREVENTIVAS (MEJORA CONTINUA)	Seguimiento a los Planes de Mejoramiento Resultados de Auditorías Internas y externas del SIG Medición y análisis de indicadores de Gestión Seguimiento a la aplicación de las Tablas de Retención Documental. Series documentales eliminadas conforme al ciclo vital y TRD, aprobados por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño. Transferencias documentales de Archivos de Gestión al Archivo Central, conforme a las Tablas de Retención Documental. Seguimiento organización archivos de gestión Seguimiento y Medición de indicadores de Gestión del proceso.	Todos los procesos
RECURSOS				
INFRAESTRUCTURA		**RECURSO HUMANO**	**AMBIENTE DE TRABAJO**	
Espacios físicos - oficina, recursos bibliográficos, medios y ayudas audiovisuales - portátiles, dotaciones y elementos de oficina - papelería, impresora, fotocopiadora, teléfono, escritorios, sillas, etc.		Coordinador de archivos Técnico(a) en archivos	Iluminación adecuada, ventilación, espacios adecuados para la labor, buen trato, responsabilidad, compromiso, respeto.	

3.4 PROCESOS DE EVALUACION, CONTROL Y SEGUIMIENTO

Están conformados por los procedimientos aplicables para ejercer el control interno y el mejoramiento continuo.

3.4.1 PROCESO DE GESTION DE EVALUACION Y DEL CONTROL INTERNO

Objetivo: Apoyar, evaluar y realizar seguimiento y control al cumplimiento de las actividades y lineamientos normativos aplicables a los procesos de la empresa Escalar S.A.S. E.S.P. agregando valor real y oportuno a través de verificaciones periódicas que permitan obtener información relevante para la toma de decisiones gerenciales.

Alcance: Inicia con la planificación del proceso, definiendo la planeación del ciclo de auditorías y finaliza con el informe a la alta dirección y los informes a los entes de control y reguladores

Responsable: Profesional de control interno

DESCRIPCION DEL PROCESO				
PROVEEDORES	**ENTRADAS**	**ACTIVIDAD**	**SALIDA**	**CLIENTES**
Entes gubernamentales (Nacional, departamental, municipal) Junta Directiva Proceso Dirección Estratégica Estratégica Todos los procesos	Planes de Desarrollo Nacional, Departamental y Municipal Estatutos y Acuerdos Direccionamiento Estratégico (Misión, Visión, Políticas del SIG, Objetivos de calidad) Políticas y Planes de Acción e Indicativo Identificación de requisitos legales Asesoría en SG-SST Características del servicio	**P** PLANIFICAR EL PROCESO	Políticas Objetivos, Metas e Indicadores Programa de auditorías Planes de auditoría Listas de verificación	Todos los procesos

DESCRIPCION DEL PROCESO				
PROVEEDORES	**ENTRADAS**	**ACTIVIDAD**	**SALIDA**	**CLIENTES**
Proceso de Direccionamiento Estratégico Proceso de Evaluación y de control interno	Políticas Objetivos, Metas e Indicadores Programa de auditorías Planes de auditoría Listas de verificación Documentación del SIG	**H** **GESTIÓN DE AUDITORIAS INTERNAS**	Registros de verificación Informes de Auditoría Evaluación del desempeño de los auditores Planes de mejoramiento de los procesos	Direccionamiento estratégico Todos los procesos
Todos los Procesos	Registros de verificaciónInformes de Auditoría	**H** **ELABORACION DE INFORMES DE CONTROL INTERNO**	Informes a los entes de control y a la alta dirección	Entes de controlRepresentante legal de la empresa
Departamento Administrativo de la Función PublicasDAFP	Plan Anual de Auditoria Informes auditorios Encuesta DAFP, Instructivo DAFP (Link MIPG página DAFP)	**V** REALIZAR LA EVALUACION DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Evaluación Independiente del estado del sistema de Control Interno Informes de resultados de evaluación anual al Sistema Control Interno-SCI Informes Control Interno Contable	Entes de control Representante legal de la empresa
Todos los procesos	Planes de mejoramiento suscritos Plan de gestión del riesgo Indicadores de gestión	**V** REALIZAR SEGUIMIENTO Al CUMPLIMIENTO DE LOS PLANES DE MEJORAMIENTO PROCESOS, REQUERIMIENTOS, RIESGOS	Informes de seguimiento a los planes de mejoramiento Informes de seguimiento a los riesgos Informe de cumplimiento de indicadores	Todos los Procesos Representante legal Entes de control
Representar legal Lideres de los procesos Comité Institucional Coordinador de Control Interno	Informes de Auditoria Internas y externas Informes de gestión del Sistema de Control Interno Estatuto de auditoria Código de Ética Auditores Internas de Gestión	**A** EJERCER EL LIDERAZGO ESTRATEGICO	Estatuto de Auditoria y Código de Ética Auditores Internos de Gestión Actas Comité Institucional de Coordinación	Direccionamiento estratégico Todos los procesos

DESCRIPCION DEL PROCESO				
PROVEEDORES	**ENTRADAS**	**ACTIVIDAD**	**SALIDA**	**CLIENTES**
			de Control Interno	
Todos los procesos	Invitaciones a Comités Solicitudes de asesoría Plan Anual de Auditoria	**A** REALIZAR ACOMPAÑAMIENTO Y ASESORIA FOMENTAR LA CULTURA DE AUTOCONTROL CON ENFOQUE HACIA LA PREVENCION	Actas Comité Institucional Correos electrónicos o intranet Coordinador de Control Interno Listado de asistencia Material didáctico (plegables, cartelera	Todos los procesos
RECURSOS				
INFRAESTRUCTURA		**RECURSO HUMANO**	**AMBIENTE DE TRABAJO**	
Espacios físicos - oficina, recursos bibliográficos, medios y ayudas audiovisuales - portátiles, dotaciones y elementos de oficina - papelería, impresora, fotocopiadora, teléfono, escritorios, sillas, etc.		Profesional de Control Interno	Iluminación adecuada, ventilación, espacios adecuados para la labor, buen trato, responsabilidad, compromiso, respeto.	

4 CAPÍTULO 4. INDICE DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

A continuación, se relacionan los procedimientos asociados a cada proceso y su respectiva codificación. Cada vez que se cree o suprima un documento del sistema de gestión se debe proceder a realizar la actualización del listado maestro de documentos en formato FO-DOC-001, el cual es administrado únicamente por la persona responsable del proceso del Sistema Integrado de Gestión. Para facilitar la identificación del documento se sugiere acompañar su codificación con el nombre del documento

NIVEL	PROCESO	PROCEDIMIENTOS	CODIGO
Estratégico	Direccionamiento estratégico	Procedimiento planeación estratégica	PD-DIE-001
	Gestión social y comunitaria		
	Sistema Integrado de Gestión		

NIVEL	PROCESO	PROCEDIMIENTOS	CODIGO
Misional	Gestión de aseguramiento de planes y proyectos pata la prestación del servicio	Procedimiento de seguimiento de proyectos	PD-GAPP-001
	Gestión de operación de AAA		
De apoyo	Gestión comercial y de atención al usuario	Procedimiento comercial	PD-GCAU-001
		Procedimiento de facturación	PD-GCAU-002
		Procedimiento de atención al cliente	PD-GCAU-003
	Gestión de bienes y servicios	Procedimiento adquisición de bienes y servicios	PD-GBS-001
		Procedimiento de infraestructura y mantenimiento	PD-GBS-002
	Gestión jurídica y de contratación		
	Gestión financiera y contable		
	Gestión del talento humano		
	Gestión de comunicaciones y de TIC´S		
	Gestión documental y de archivos	Procedimiento de control de documentos y registros	PD-DOC-001
De evaluación	Gestión de la evaluación y del control interno	Procedimiento de auditorías	PD-DOC-001

5 CAPÍTULO 5. IDENTIFICACION Y CODIFICACION DE LOS DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTION

Para la identificación y el control de los documentos del Sistema de Gestión, se hace necesario determinar la tipología documental, así como su codificación. La

siguiente tabla hace referencia al tipo de documentos que pueden encontrarse formalizados en el marco de su Sistema de Gestión.

Los documentos se pueden identificar por el nombre y/o código. Para aquellos documentos donde se determine que se requiere la asignación de un código, serán las dependencias responsables las que soliciten al proceso del Sistema Integrado de Gestión la asignación del mismo. La codificación de los documentos es alfanumérica, conformada por tres partes separadas por un guion (-). Y teniendo en cuenta la tipología del documento y la codificación de cada proceso.

Para proceder con la codificación de un documento generado en el marco del sistema de gestión se deben seguir los siguientes pasos

a) Se identifica el tipo de documentos del Sistema de Gestión de Calidad
b) Se identifica el proceso
c) Se identifica el número consecutivo para cada tipo de documento en la dependencia respectiva

EJEMPLOS:

- CP-GBS-001 CARACTERIZACION GESTION DE BIENES Y SERVICIOS
- MN-SIG-001 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
- PD-DIE-001 PROCEDIMIENTO DE PLANEACION

El control de documentos del sistema de gestión de la empresa Escalar S.A.S. E.S.P. se realizará en el listado maestro de documentos teniendo en cuenta las siguientes codificaciones:

5.1.1 Tipo de documento y código

TIPO DE DOCUMENTO	CODIGO
Manual	**MN**
Caracterización de proceso	**CP**
Procedimientos	**PD**
Formato	**FO**
Guía	**GUI**
Instructivos	**INS**
Fichas Técnicas	**FT**
Política	**POL**

5.1.2 Código por proceso

	PROCESOS	COD
ESTRATEGICOS	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	**DIE**
	GESTION SOCIAL Y COMUNITARIA	**GAC**
	SIG	**SIG**
MISIONALES	GESTION DE ASEGURAMIENTO DE PLANES Y PROYECTOS PARA LA PRESTACION	**GAPP**
	GESTION DE OPERACIÓN DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO	**AAA**
DE APOYO	GESTION COMERCIAL Y DE ATENCION AL USUARIO	**GCAU**
	GESTION DE BIENES Y SERVICIOS	**GBS**
	GESTION JURIDICA Y DE CONTRATACION	**JUR**
	GESTION FINANCIERA Y CONTABLE	**FIN**
	GESTION DE TALENTO HUMANO	**GTH**
	GESTIÓN DE COMUNICACIONES Y DE TICS	**GCTIC**
	GESTION DOCUMENTAL Y ARCHIVOS	**DOC**
DE EVALUACION	PROCESOS DE EVALUACIÓN Y CONTROL INTERNO	**ECI**

6 CAPÍTULO 6. SOCIALIZACION Y DIVULGACION

Escalar S.A.S. E.S.P. deberá garantizar a través de los procesos de inducción y reinducción la socialización y divulgación del presente manual de procesos y procedimientos a los colaboradores que participan en la organización. Es responsabilidad del líder de cada proceso, difundir, divulgar y capacitar a sus colaboradores sobre la información relacionada con el Sistema de Gestión.