



**Caracterización Proceso Gestión de Recursos**

Documento Controlado
Código: GR-D-001
Versión: 27
Fecha de Emisión: 23-11-16
Página: 1/8

<p><b>1. Objetivo:</b> Suministrar, administrar, mantener, controlar y mejorar en forma oportuna y eficiente los servicios logísticos, registro de información, recursos físicos de bienes e inventarios y el mantenimiento de los vehículos, maquinaria y equipo, necesarios para el desarrollo de las labores administrativas y operativas de Empresas Públicas de Armenia ESP, conforme a los recursos asignados en el presupuesto.</p>	<p><b>2. Alcance:</b> Todos los procesos de Empresas Públicas de Armenia ESP.</p>	<p><b>3. Recursos:</b> Humanos, Técnicos, Tecnológicos, Infraestructura, Logísticos, Financieros, Herramientas, Maquinaria y Equipo.</p>
--	---	--

<p><b>4. Responsable del Proceso:</b> Subgerente Administrativo - Gestor de Recursos- Jefe de Mantenimiento</p>	<p><b>5. Participantes:</b> Profesionales Especializados y Universitarios, Técnicos administrativos, Auxiliares administrativos, Operarios, Contratistas y Pasantes.</p>
---	--

6. Partes interesadas o Grupos de Interés	7. Entradas	8. Actividad	9. Salida	10. Partes interesadas o Grupos de Interés
<ul style="list-style-type: none"> <li>Personas naturales y jurídicas</li> <li>Todos los procesos</li> </ul>	Gestión Documental	<p>Unidad de Correspondencia: Recepción, radicación, digitalización y distribución de los documentos externos. (Documentos internos cuando se requiera.)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Radicación, digitalización y distribución física de los documentos externos y/o internos por la unidad de Archivo y Correspondencia.</li> <li>Sistema de información IntraWeb-Documentos</li> <li>Guías de correo certificado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Personas naturales y jurídicas</li> <li>Todos los procesos</li> <li>Entes de Control</li> <li>Audidores Internos y Externos</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Entidades privadas prestadoras de servicios públicos que tienen concesiones o contratos con EPA</li> <li>Todos los procesos</li> </ul>		<p>Archivo Central: Recibir, custodiar, administrar y disponer el patrimonio documental de EPA ESP.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acta entrega de documentos e inventario documental</li> <li>Inventarios documentales actualizados y publicados en la intranet Link Gestión Documental.</li> <li>Control préstamo y devolución de documentos.</li> <li>Digitalización y publicación de documentos en la Intranet Link Gestión Documental.</li> <li>Solicitudes de información enviada por correo electrónico institucional.</li> <li>Informe trimestral de actividades.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entidades privadas prestadoras de servicios públicos que tienen concesiones o contratos con EPA.</li> <li>Audidores Internos y Externos</li> <li>Todos los procesos</li> <li>Entes de control</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Ente legislador</li> <li>Archivo General de la Nación -Gobernación del Quindío - Consejo Departamental de Archivos</li> <li>Todos los procesos</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Comité Institucional de Gestión y Desempeño CIGD - Comité Interno de Archivo.</li> <li>Aplicación, mantenimiento y mejoramiento de la Gestión Documental: organización, conservación, difusión y disposición final de la información.</li> <li>Solicitudes de los procesos.</li> <li>Publicación en página Web e Intranet: Tablas de Retención TRD y Valoración Documental TVD.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Convocatoria a reunión del Comité Institucional de Gestión y Desempeño CIGD - Comité Interno de Archivo.</li> <li>Actas</li> <li>Actualización y publicación de Instrumentos Archivísticos normalizados en el Sistema de Gestión Integrado.</li> <li>Informe de actividades Archivo Central</li> <li>Publicaciones Página Web - Link Instrumentos de Gestión e Intranet - Link Sistema de Gestión Integrado y Gestión Documental.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entes de Control</li> <li>Audidores Internos y Externos</li> <li>Consejo Departamental de Archivo</li> <li>Todos los procesos</li> </ul>
<p>Todos los procesos</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitudes de los procesos para dar de baja de inventarios y devolutivos</li> <li>Reporte de traslados de personal, vacaciones y retiros</li> <li>Resoluciones de baja y disposición final</li> <li>Actas</li> </ul>	<p>Registro en base de datos de inventarios para asignación de bienes o bajas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acta de devolución - Traslado de Elementos o bienes.</li> <li>Listado de Activos</li> <li>Fichas de Inventarios Vehículos.</li> <li>Documentos de legalización de bajas por destrucción y destinación final.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Todos los procesos</li> <li>Entes de Control</li> <li>Audidores Internos y Externos</li> <li>Terceros involucrados</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Todos los procesos</li> <li>Proveedores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Planes, Programas, Proyectos y Directrices Gerenciales.</li> <li>Contrato de: Suministros, Compra Venta y anexos.</li> <li>Identificación de necesidades</li> <li>Salidas almacén</li> </ul>	<p>Recibo, Entradas, Salidas Almacén y Distribución de mercancías,</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entradas Almacén.</li> <li>Salidas Almacén</li> <li>Control de materiales almacén</li> <li>Seguimiento al Plan de Acción</li> <li>Asignación de inventarios</li> <li>Actas de Recibo a satisfacción</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Todos los procesos</li> <li>Entes de Control</li> <li>Audidores Internos y Externos</li> </ul>



**Caracterización Proceso Gestión de Recursos**

Documento Controlado
Código: GR-D-001
Versión: 27
Fecha de Emisión: 23-11-16
Página:

6. Partes interesadas o Grupos de Interés	7. Entradas	8. Actividad	9. Salida	10. Partes interesadas o Grupos de Interés
Todos los procesos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitudes de los procesos</li> <li>Identificación de Necesidades</li> <li>Estudios y Diseños</li> <li>Contratos de Suministro, Compra Venta</li> <li>Planes, Programas, Proyectos y Directrices Gerencias</li> <li>Diagnostico del estado actual de infraestructura</li> </ul>	Gestionar, proporcionar y mejorar la infraestructura y el ambiente de trabajo necesarios para el desarrollo de las actividades los procesos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entradas Almacén</li> <li>Salidas Almacén</li> <li>Seguimiento al Plan de Acción</li> <li>Interventorías y/o supervisión a contratos</li> <li>Identificación de Necesidades</li> <li>Verificación de Infraestructura</li> <li>Planificación y seguimiento del mantenimiento de Infraestructura</li> <li>Bitácora de Actividades</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Todos los procesos</li> <li>Usuarios</li> <li>Entes de Control</li> <li>Audidores Internos y Externos</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Gerencia General</li> <li>Procesos misionales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitudes de los procesos</li> <li>Contratos de Prestación de Servicios</li> <li>Certificado de tradición</li> <li>Avalúo de Lonja de Propiedad Raíz</li> <li>Instituto Geográfico Agustín Codazzi IGAC</li> </ul>	Administración de Predios de Empresas Publicas de Armenia ESP	<ul style="list-style-type: none"> <li>Interventorías y/o supervisión a contratos</li> <li>Hoja de vida del predio</li> <li>Avalúo de Lonja de Propiedad raíz</li> <li>Certificado de Tradición</li> <li>Escritura del Predio</li> <li>Levantamientos altimétricos</li> <li>Levantamiento planímetro</li> <li>Solicitudes y respuesta de información</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gerencia General</li> <li>Procesos misionales</li> <li>Entes de Control</li> <li>Audidores Internos y Externos</li> <li>Usuarios</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Gerencia General</li> <li>Procesos misionales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vehículos, Maquinaria y equipo</li> <li>Solicitudes de los procesos</li> <li>Identificación de Necesidades</li> <li>Contratos de mantenimiento y suministro de partes</li> </ul>	Gestión y vigilancia para el mantenimiento preventivo y correctivo de los vehículos, maquinaria y equipo de EPA ESP.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hoja de Vida de Equipo, Maquinaria y Vehículos</li> <li>Ficha Inventario Vehículos</li> <li>Cronograma de Mantenimiento Preventivo de Vehículos de Acueducto y Alcantarillado</li> <li>Documentos Interventoría y/o supervisión contractual</li> <li>Lista de Chequeo Mantenimiento Preventivo de vehículos</li> <li>Lista de chequeo para verificación y seguimiento a documentos de movilización</li> <li>Cronograma de Mantenimiento Preventivo de Vehículos Servicio de Aseo</li> <li>Lista de chequeo revisiones periódicas mantenimiento preventivo vehículos Pesados</li> <li>Inspección Maquinaria y Vehículos</li> <li>Lista verificación parámetros Compresor Neumático</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gerencia General</li> <li>Todos los procesos</li> <li>Audidores Internos y Externos</li> <li>Entes de Control</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Gerencia General</li> <li>Todos los procesos</li> </ul>	Históricos presupuestados en el Software financiero Banco de Programas y Proyectos de Inversión Acuerdos de Presupuesto de gastos de funcionamiento e inversión. Contratación de EPA ESP	Elaboración, aprobación, modificación y seguimiento del Plan Anual de Adquisiciones	Convocatoria a reunión de los Comités Institucionales de Gestión y Desempeño CIGD o Coordinación de Control Interno CICC de Empresas Públicas de Armenia ESP. Actas Plan Anual de Adquisiciones Publicaciones en página Web e Intranet Constancia Plan Anual de Adquisiciones Informes de Gestión	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gerencia General</li> <li>Todos los procesos</li> <li>Audidores Internos y Externos</li> <li>Entes de Control</li> </ul>



Caracterización Proceso Gestión de Recursos

Documento Controlado

Código: GR-D-001

Versión: 27

Fecha de Emisión: 23-11-16

Página:

6. Partes interesadas o Grupos de Interés	7. Entradas	8. Actividad	9. Salida	10. Partes interesadas o Grupos de Interés
<p>Ministerio TIC Dirección de las tecnologías de la Información y las Comunicaciones</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Política General de Seguridad y Privacidad de la Información</li> <li>Catálogo de Servicios de TI</li> <li>Plan de Eficiencia Administrativa y Cero Papel</li> <li>Plan Estratégico de Tecnologías de la Información - PETI</li> <li>Guía para acceder al Link "Mesa de Ayuda" en la Intranet</li> <li>Guía para la Administración de Sistemas de Información</li> <li>Registro Hoja de Vida de Trámites, Servicios y OPAS Actualización</li> <li>Solicitudes de Información</li> <li>Solicitudes de Soporte o requerimientos de hardware y/o software.</li> <li>Plan de Seguridad y Privacidad de la Información -PSPI</li> <li>Plan de Tratamiento de Riesgos de Seguridad y Privacidad de la Información 2023-2025</li> <li>Manual de Usuario para la creación, actualización, eliminación y/o Racionalización de Trámites, Servicios y OPAS en el SUIT</li> <li>Manual de Responsabilidades para la Gobernanza de la Ruta de Madurez Digital</li> <li>Procedimiento: Trámites, Servicios y OPAS</li> <li>Registro Asignación de perfiles de usuario en aplicativos</li> <li>Registro Configuración Equipos VPN</li> <li>Registro Hoja de Vida de Trámites, Servicios y OPAS Creación y Eliminación</li> <li>Intraepa (Intranet e IntraWeb).</li> <li>Correo Institucional de Empresas Públicas de Armenia.</li> <li>Disponibilidad Página Web.</li> </ul>	<p>Ejecución de labores relacionadas con la Dirección de las tecnologías de la Información y las Comunicaciones</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actas, Oficios, Informes, Circulares.</li> <li>Listados de Asistencia</li> <li>Entrega de Información</li> <li>Información Catalogo de Servicio</li> <li>Seguimiento y Cumplimiento de los Planes de la Dirección TIC.</li> <li>Respuesta a Solicitudes por medio de la Mesa de Ayuda, Correo Institucional y Registros DTIC.</li> <li>Mantenimiento de equipos; de los Sistemas Software especializados</li> <li>Solución de Soporte y requerimientos de Hardware y/o Software.</li> <li>Seguimiento y cumplimiento Políticas de Seguridad de la Información.</li> <li>Actualización, creación y/o eliminación en el SUIT; de trámites, servicios y OPAS; según lo solicitado.</li> <li>Página Web con acceso a las partes interesadas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Equipo de Trabajo DTIC</li> <li>Todos los Procesos</li> </ul>
<p>Dirección Control de Gestión Departamento Administrativo de la Función Pública</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Requisitos Legales, Reglamentarios y Normativos.</li> <li>Documentos (Guías, manuales, circulares, etc.) generados por Departamento Administrativo de la Función Pública en cumplimiento del MIPG</li> <li>Resolución de Gerencia General para la creación, actualización, modificación y operación del CICC.</li> <li>Resolución de Gerencia General por medio del cual se establecen responsabilidades de Líneas de defensa.</li> <li>Aplicativo Formulario único de reporte de avance a la gestión FURAG - Control Interno.</li> <li>Aplicativo CHIP</li> <li>Solicitudes de información para la Rendición Electrónica anual de cuentas a la contraloría Municipal</li> <li>Documentación del Sistema de Gestión Integrado</li> <li>Mapas de Riesgos y Controles (institucional y de corrupción)</li> <li>Proyección y seguimiento Plan de Mejoramiento de la Gestión (Interna) de los procesos.</li> <li>Actas de comités, Soporte de cumplimiento de compromisos de los integrantes del CICC</li> <li>Informes de Gestión, Cuadro de Mandos, Rendición de cuentas, Revisiones por la Dirección, Hoja de vida de Indicadores</li> <li>Evaluación y Seguimiento a la Gestión Institucional</li> <li>Solicitud de Información formal del ente externo de Control</li> <li>Informes para entes externos de los procesos</li> <li>Informes de auditorías de entes externos</li> <li>Planes de Mejoramiento de entes externos de los procesos</li> <li>Carta de representación de la auditoría</li> <li>Respuestas a la Encuesta para evaluar el Sistema de Control Interno en los procesos.</li> <li>Información para el seguimiento a los componentes Plan Anticorrupción y de atención al Ciudadano</li> </ul>	<p>Ejecución de labores relacionadas con la Dirección Control de Gestión</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Política de Control Interno</li> <li>Aplicativo Formulario único de reporte de avance a la gestión FURAG - Control Interno. diligenciado</li> <li>Rendición Electrónica anual de cuentas a la contraloría Municipal, reportado</li> <li>CHIP reportado</li> <li>Programa anual de auditorías de evaluación y seguimiento a la gestión institucional</li> <li>Plan de Auditoría de evaluación y seguimiento a la gestión interna</li> <li>Encuesta para evaluar el Sistema de Control Interno en los procesos</li> <li>Informe de Auditoría de evaluación y seguimiento a la gestión interna preliminares y definitivos</li> <li>Seguimiento a acciones de Mejoramiento de la Gestión (Interna) de los procesos.</li> <li>Convocatoria a reunión de los Comités Institucionales de Gestión y Desempeño CIGD o Coordinación de Control Interno CICC de Empresas Públicas de Armenia ESP.</li> <li>Documentos anexos a la convocatoria para la revisión previa de los integrantes del CICC</li> <li>Actas, Listados de asistencia</li> <li>Informe de Evaluación independiente</li> <li>Consolidación y remisión de las respuestas de procesos responsables información para entes externos de control.</li> <li>Seguimiento Planes de Mejoramiento de entes externos de los procesos</li> <li>Solicitudes de información, Correos</li> <li>Mensajes de enfoque hacia la prevención.</li> <li>Informes de Gestión</li> <li>Asesoría y Acompañamiento a la Gestión Institucional</li> <li>Cronograma para el cumplimiento de entrega, control, seguimiento y publicación de informes internos y externos.</li> <li>Informe de seguimiento a los PQRDS.</li> <li>Seguimiento y publicación de informes internos y externos. contenidos en el cronograma.</li> <li>Informe de seguimiento del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dirección Control de Gestión</li> <li>Entes de Control</li> <li>Audidores Internos y Externos</li> <li>Comité Institucional de Coordinación de Control Interno</li> <li>Todos los procesos</li> <li>Ciudadanía</li> </ul>



Caracterización Proceso Gestión de Recursos

Documento Controlado

Código: GR-D-001

Versión: 27

Fecha de Emisión: 23-11-16

Página:

4/8

6. Partes interesadas o Grupos de Interés	7. Entradas	8. Actividad	9. Salida	10. Partes interesadas o Grupos de Interés
Dirección de Financiamiento	Estructura de costos y gastos por actividades <ul style="list-style-type: none"> <li>• Activos Fijos Depreciables</li> <li>• Plan Operativo de Inversiones regulado</li> <li>• Presupuesto elaborado y ejecutado.</li> <li>• Pagos</li> <li>• Informes generales</li> <li>• Solicitudes de Modificación presupuestal</li> <li>• Procedimiento de elaboración y ejecución presupuestal</li> <li>• Seguimiento presupuestal del Plan de Inversiones</li> </ul>	Ejecución de labores administrativas relacionadas con la Dirección de Financiamiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponibilidades presupuestales</li> <li>• Información para el modelo tarifario</li> <li>• Soportes para elaboración de Ordenes de Pago.</li> <li>• Resolución de Gerencia</li> <li>• Actas de Inicio, Parciales y Finales</li> <li>• Entradas y Salidas de Almacén</li> <li>• Solicitudes de pago por caja Menor</li> <li>• Informes para consolidar en la Dirección de Financiamiento</li> <li>• Apoyo al calculo de depreciación activos fijos</li> <li>• Proyectos de Acuerdo para modificación presupuestal.</li> </ul>	Dirección de Financiamiento
Dirección Jurídica y Secretaria General	Manual de Contratación <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estudios Previos aprobados</li> <li>• Documentación precontractual</li> <li>• Contratos</li> <li>• Convenios</li> <li>• Notificación de supervisiones a contratos</li> <li>• Conceptos Jurídicos</li> <li>• Normatividad</li> <li>• Proyectos de Acuerdos de Junta Directiva EPA</li> </ul>	Ejecución de labores administrativas relacionadas con la Dirección Jurídica y Secretaria General	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estudios previos</li> <li>• Solicitud conceptos jurídicos</li> <li>• Proyecto respuesta Derechos de petición</li> <li>• Respuesta derechos de petición</li> <li>• Contratos</li> <li>• Documentos generados en las interventoría y/o supervisiones: Actas de Inicio, Suspensión, Reinicio, Parcial, Final y de Liquidación.</li> <li>• Informe de Actividades Contractuales.</li> <li>• Especificaciones Técnicas, Reglas de Participación</li> <li>• Lista de chequeo para cumplimiento de estándares en Seguridad y Salud en el Trabajo por contratistas.</li> </ul>	Dirección Jurídica y Secretaria General



Caracterización Proceso Gestión de Recursos

Documento Controlado

Código: GR-D-001

Versión: 27

Fecha de Emisión: 23-11-16

Página:

6. Partes interesadas o Grupos de Interés	7. Entradas	8. Actividad	9. Salida	10. Partes interesadas o Grupos de Interés
Dirección de Comunicaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de Comunicaciones.</li> <li>Informes de Gestión Social y Comunicaciones</li> <li>Matriz de comunicaciones</li> <li>Política Editorial y Plan de actualización y administración del sitio Web.</li> <li>Banco de Imágenes de EPA ESP</li> <li>Campañas mediáticas</li> <li>Publicaciones en medios internos</li> <li>Acompañamientos a la comunidad</li> <li>Plan Anticorrupción y de atención al Ciudadano. 3. Rendición de Cuentas</li> </ul>	Ejecución de labores administrativas relacionadas con el Proceso Dirección de Comunicaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitudes de socialización de los Contratos</li> <li>Informes de Gestión Social y Comunicaciones</li> <li>Matriz de comunicaciones.</li> <li>Comunicados de prensa.</li> <li>Cumplimiento a las acciones proyectadas en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano y sus anexos</li> <li>Información para Publicaciones en página Web e Intranet</li> <li>Apoyo a Campañas mediáticas</li> <li>Proyección de Encuestas</li> <li>Solicitudes de acompañamientos a la comunidad</li> <li>Información a publicar Plan Anticorrupción y de atención al Ciudadano</li> <li>Mecanismos para la transparencia y acceso a la información</li> </ul>	Dirección de Comunicaciones
Gerencia General	<ul style="list-style-type: none"> <li>Directrices Gerenciales, Políticas, Objetivos, Estrategias Planes, Programas, Resoluciones y Proyectos definidos</li> <li>Plan Anual de Adquisiciones,</li> <li>Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano</li> <li>Directrices para Gestión en compras</li> <li>Criterios para calificación de Proveedores</li> <li>Procedimiento Gestión en Compras</li> <li>Procedimiento Inscripción, selección y evaluación de proveedores y/o proponentes</li> <li>Acta de Revisión por la Dirección de la Empresas y los Laboratorios</li> <li>Convenios,</li> <li>Cronogramas</li> <li>Medición de la Política y los Objetivos del Sistema de Gestión Integrado</li> <li>Plan de Acción del Modelo Integrado de Planeación y Gestión</li> <li>Invitación a Presentar Propuesta y/o Colización</li> <li>Solicitud de Disponibilidad Presupuestal</li> <li>Proveedores y/o Proponentes Inscriptos</li> <li>Acta de Compromiso del Comite Institucional de Gestión y Desempeño CIGD</li> <li>Matriz de Conflictos de Interés de los Laboratorios de Ensayo de Calidad de Agua y Calibración de Medidores</li> <li>Comité Institucional de Gestión y Desempeño CIGD</li> <li>Planificación de Eventos adversos</li> <li>Evaluación del contexto de EPA ESP</li> <li>Actividades de Acompañamiento y Participación Comunitaria</li> </ul>	Ejecución de labores administrativas relacionadas con Gerencia General	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identificación de Necesidades</li> <li>Acta de Inspección verificación y recibo a satisfacción de Productos (diligenciados)</li> <li>Acta de Recibo de Productos y/o Servicios a Satisfacción.</li> <li>Acta Recibo de Servicios a Satisfacción</li> <li>Selección, evaluación y reevaluación de proveedores.</li> <li>Acta de Inspección, verificación y recibo a satisfacción de Productos</li> <li>Acta de Entrega de Puestos de Trabajo</li> <li>Informes Ejecución Planes de Acción</li> <li>Revisión por la Dirección de las Subgerencias y Direcciones</li> <li>Evaluación de los documentos de las propuestas para la adquisición de bienes y servicios de los Laboratorios</li> <li>Seguimiento a la Medición de la Política y los Objetivos del Sistema de Gestión Integrado</li> <li>Evaluación y Reevaluación de Proveedores</li> <li>Seguimiento a los Objetivos del Sistema de Gestión Integrado</li> <li>Cumplimiento a las acciones proyectadas en los planes de:</li> <li>El Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano y sus anexos</li> <li>Ejecución de actividades establecidas en la Planificación de Eventos adversos</li> <li>Generación de Evaluación del contexto de los procesos de EPA ESP</li> <li>Actividades de Acompañamiento y Participación Comunitaria</li> </ul>	Gerencia General Todos los procesos



Caracterización Proceso Gestión de Recursos

Documento Controlado

Código: GR-D-001

Versión: 27

Fecha de Emisión: 23-11-16

Página:

6. Partes interesadas o Grupos de Interés	7. Entradas	8. Actividad	9. Salida	10. Partes interesadas o Grupos de Interés
Análisis y Mejora	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Norma para la elaboración de Documentos</li> <li>• Procedimiento de Control de Documentos</li> <li>• Procedimiento de Control de Registros</li> <li>• Procedimiento de Auditorías de Gestión</li> <li>• Procedimiento de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora</li> <li>• Procedimiento Tratamiento de Peticiones, Quejas, Recursos y Sugerencias</li> <li>• Procedimiento de Producto, Servicios y Trabajo No Conformes</li> <li>• Programación de Auditorías de Gestión</li> <li>• Plan de Calidad.</li> <li>• Manual de Gestión Integrado</li> <li>• Guía para la Administración del Riesgo</li> <li>• Listados maestros de Documentos y Registros Actualizados</li> <li>• Capacitaciones en Sistemas de Gestión</li> <li>• Seguimiento al presupuesto asignado, ejecutado y cumplimiento de metas para cada vigencia"</li> <li>• Periodicidad de producción, seguimiento y control de la información consignada en los registros para la toma de decisiones"</li> </ul>	Ejecución de labores relacionadas con el Proceso Análisis y Mejora	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de mejoramiento actualizado y con seguimiento</li> <li>• Reporte de Acciones Correctivas Preventivas y de Mejora aprobados y Seguimiento</li> <li>• Solicitudes de Emisión de Documentos</li> <li>• Control de prestamos y devoluciones</li> <li>• Listado maestro de Documentos y Registros Actualizados, publicados y revisados</li> <li>• Tratamiento de Peticiones, Quejas, Recursos y Sugerencias</li> <li>• Actualización de Documentos Internos y Externos</li> <li>• Evaluación de Equipo auditor</li> <li>• Normativos del Sistema de Gestión Integrado actualizados y publicados</li> <li>• Mapa de Riesgos y Controles: actualizado y publicado</li> <li>• Periodicidad de producción, seguimiento y control de la información consignada en los registros para la toma de decisiones"</li> </ul>	Proceso Análisis y Mejora
Gestión del Talento Humano	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificación de Bienestar Social</li> <li>• Estudio de Hojas de vida</li> <li>• Personal sensibilizado, entrenado, y contratado,</li> <li>• Plan de Capacitación y Entrenamiento</li> <li>• Planes de mejoramiento</li> <li>• Personal certificado en competencias laborales</li> <li>• Reporte de novedades personal</li> <li>• Planificación y ejecución de Certificación por Competencias Laborales</li> <li>• Seguimiento a Plan de Entrenamiento</li> <li>• Seguimiento Plan de Mejoramiento Individual</li> <li>• Seguimiento al Plan Organizacional de Formación y Capacitación</li> <li>• Evaluadores de Competencias,</li> <li>• Portafolios de Competencias,</li> <li>• Informe medición del clima organizacional</li> <li>• Historias Laborales</li> <li>• Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial</li> <li>• Realización y seguimiento a la Inducción (Trabajadores, Pasantes, Aprendices).</li> <li>• Encuesta Necesidades de Inducción, Reinducción, Entrenamiento y Formación</li> </ul>	Ejecución de labores administrativas relacionadas con el Proceso del Talento Humano	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitudes de capacitación,</li> <li>• Planes, Necesidades de personal</li> <li>• Perfil requerido de personal</li> <li>• Novedades de personal</li> <li>• Evaluación de Jornadas de Capacitación</li> <li>• Medición de la eficiencia y la efectividad de las capacitaciones.</li> <li>• Reporte Horas Extras</li> <li>• Programación del Personal</li> <li>• Plan de Mejoramiento Individual.</li> </ul>	Gestión del Talento Humano



Caracterización Proceso Gestión de Recursos

Documento Controlado

Código: GR-D-001

Versión: 27

Fecha de Emisión: 23-11-16

Página:

7/8

6. Partes interesadas o Grupos de Interés	7. Entradas	8. Actividad	9. Salida	10. Partes interesadas o Grupos de Interés
Gestión del Talento Humano	<p>Política de Seguridad del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo                      Planificación de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST)                      Programa de Protección contra Caídas                      Programa de Inspecciones Seguridad y Salud en el Trabajo SST                      Procedimientos de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Control Operacional</li> <li>Para el Control a Contratistas en SST</li> <li>Trabajos en altura; trabajo en espacios confinados;</li> <li>De seguridad para manejo de la retroexcavadora;</li> <li>Para el manejo seguro de sustancias químicas;</li> </ul> <p>Instructivos de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Seguridad para manejo de la guadaña;</li> <li>Seguridad para manejo de motosierra</li> <li>Para el Control en el Ingreso de Visitantes),</li> <li>Plan de Atención de Emergencias</li> <li>Matriz de Identificación de Peligros, valoración de riesgos y determinación de controles,</li> <li>Matriz de requisitos legales, Planes de Formación,</li> <li>Informes de Inspección. EPP,</li> <li>Investigación de incidentes</li> <li>Hoja de Vida de Equipo para el Trabajo Seguro en Alturas</li> <li>Acta de Revisión Gerencial del Sistema Seguridad y Salud en el Trabajo</li> <li>Protocolos de bioseguridad</li> <li>Protocolos para atención de Emergencias</li> </ul>	<p>Cumplimiento y socialización de las Directrices, Programas y Procedimientos de SST (Salud y Seguridad en el Trabajo), Socialización con los grupos de trabajo                      Cumplimiento de los Participación activa en SST.                      Reporte de Incidentes y accidentes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitudes relacionadas con el programa de Salud Ocupacional y Bienestar Social,</li> <li>Programas y controles implementados</li> <li>Identificación de Peligros,</li> <li>Necesidades de Capacitación,</li> <li>Registros de Capacitaciones,</li> <li>Acciones correctivas, preventivas y de mejora,</li> <li>Reporte de incidentes y accidentes,</li> <li>Reporte índice de ausentismo</li> <li>Resultados de Indicadores e Inspecciones</li> <li>Lista de Chequeo Retiro de Personal</li> <li>Permiso para Trabajo Seguro en Excavaciones</li> <li>Información Acta de Revisión Gerencial del Sistema Seguridad y Salud en el Trabajo</li> <li>Evidencias de la aplicación de Protocolos</li> </ul>	<p>Oficina de Seguridad y Salud en el Trabajo - Gestión del Talento Humano                      Gerencia General                      Dirección Planeación Corporativa, Análisis y Mejora</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Planes, Programas y Proyectos con recursos aprobados</li> <li>Cronogramas</li> <li>Hoja de Vida de Indicadores</li> <li>Análisis de Viabilidad de Proyectos de Inversión</li> <li>Metodología específica para la presentación de proyectos de Inversión al Interior de Empresas Publicas de Armenia ESP</li> <li>Constancias</li> <li>Procedimiento formulación de proyectos de Inversión y cofinanciación de las inversiones</li> <li>Plan Operativo Anual de Inversiones</li> <li>Plan de Acción</li> <li>Solicitud de información del SUI</li> </ul>	<p>Ejecución de labores administrativas relacionadas con el Proceso Dirección Planeación Corporativa</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Seguimiento al Plan de Acción.</li> <li>Informes de Gestión</li> <li>Seguimiento a los Acuerdos de Modificación del Presupuesto de Inversiones</li> <li>Información del proceso</li> <li>Constancia de Registro en el Banco de Programas y Proyectos de Inversión</li> <li>Hojas de Vida y seguimiento de Indicadores Actualizados</li> <li>Actas</li> <li>Identificación y Planificación de las inversiones</li> <li>Reportes del SUI</li> </ul>	<p>Dirección Planeación Corporativa</p>
Dirección de Planeación Corporativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>Política de Gestión Integrada</li> <li>Matriz de identificación y evaluación de aspectos e impactos ambientales.</li> <li>Guías de Manejo Ambiental</li> <li>Programas de Manejo Ambiental.</li> <li>Matriz de requisitos legales ambientales.</li> <li>Capacitaciones y actividades de sensibilización ambientales.</li> <li>Inspecciones Ambientales.</li> <li>Fichas de Emergencias Ambientales.</li> <li>Investigación y reporte de emergencias ambientales.</li> <li>Invitaciones a participar en el Comité de Gestión Ambiental</li> <li>Matriz de Análisis del Impacto Ambiental desde una Perspectiva de Ciclo de Vida para los Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.</li> <li>Matriz de Identificación y Evaluación de oportunidades del Sistema de Gestión Ambiental.</li> <li>Mapa de riesgos y controles institucional del Sistema de Gestión Ambiental.</li> <li>Plan de trabajo anual para el Sistema de Gestión Ambiental</li> </ul>	<p>Ejecución de labores relacionadas con la Coordinación del Comité de Gestión Ambiental</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reporte de nuevas materias primas, actividades, equipos o herramientas en los procesos</li> <li>Matriz de identificación de aspectos y valoración de impactos ambientales Actualizada.</li> <li>Cumplimiento de los lineamientos establecidos:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>En la matriz de requisitos legales ambientales.</li> <li>En las guías y programas de gestión ambiental.</li> </ul> </li> <li>Listados de Asistencia y registros de participación en capacitaciones y sensibilizaciones ambientales</li> <li>Reporte de las emergencias ambientales e identificar las nuevas.</li> <li>Cumplimiento de fichas de emergencia ambiental, en caso de emergencia.</li> <li>Controles Ambientales Implementados.</li> <li>Necesidades de Capacitación Ambiental.</li> <li>Acciones correctivas preventivas y de mejora.</li> <li>Reporte de emergencias ambientales.</li> <li>Resultados de inspecciones ambientales.</li> <li>Requisitos legales cumplidos.</li> <li>Matriz de Análisis del Impacto Ambiental desde una Perspectiva de Ciclo de Vida para los Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo actualizada.</li> <li>Matriz de Identificación y Evaluación de oportunidades del Sistema de Gestión Ambiental actualizada.</li> <li>Mapa de riesgos y controles institucional del Sistema de Gestión Ambiental actualizado.</li> </ul>	<p>Dirección de Planeación Corporativa (Coordinación Ambiental)</p>



Caracterización Proceso Gestión de Recursos

Documento Controlado

Código: GR-D-001

Versión: 27

Fecha de Emisión: 23-11-16

Página:

11. Puntos de Control	12. Parámetros de Seguimiento y Medición	13. Requisitos NTC ISO 9001	14. Requisitos NTC ISO 14001	15. Requisitos NTC ISO 45001	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de Trabajo Archivo Central</li> <li>• Control Préstamo de Documentos Archivo Central</li> <li>• Recibo de Mercancías vs. Orden de Compra, Factura y Especificaciones</li> <li>• Arqueos imprevistos para verificación de existencias almacén. (periódicamente).</li> <li>• Stock de inventarios</li> <li>• Cronograma de Mantenimientos de: Vehículos, Maquinaria y Equipo</li> <li>• Plan de Infraestructura,</li> <li>• Informes de Gestión</li> <li>Los definidos en:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• POIR</li> <li>• Manual de Procesos y procedimientos</li> <li>• Plan de Acción Estratégico</li> <li>• Plan de Acción del Modelo Integrado de Planeación y Gestión</li> <li>• Seguimiento a los Objetivos del Sistema de Gestión Integrado</li> <li>• Mapa de Riegos y Controles</li> <li>• Matriz de identificación y evaluación de aspectos e impactos ambientales</li> </ul> </li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>Indicador de Mantenimiento =</b> (Costo de mantenimiento Preventivo) (Costo Mantenimiento preventivo + costos en mantenimiento correctivo)</p> <p style="text-align: center;"><b>Indicador de mantenimiento Preventivo=</b> No. de mantenimientos preventivos realizados*100 No. de mantenimientos preventivos programados</p> <p style="text-align: center;"><b>Indicador Promedio de Combustible por Kilometro recorrido=</b> Promedio de los consumos en Km/Gln de cada uno de los vehiculos que equivale a: kilometraje recorrido / Galon de Consumo de combustible</p> <p style="text-align: center;"><b>Indicador de Mantenimiento Locativo</b> Cumplimiento de la ejecución de actividades de mantenimiento locativo No de actividades de mantenimiento ejecutadas *100 No de Solicitudes de mantenimiento enviadas por los procesos.</p>	<p><b>4. Contexto de la organización</b> 4.1 Comprensión de la organización y su contexto. 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas. 4.3 Determinación del alcance del Sistema de Gestión de Calidad. 4.4 Sistema de Gestión de Calidad.</p> <p><b>5. Liderazgo</b> 5.1 Liderazgo y compromiso. 5.2 Política. 5.3 Roles, responsabilidad y autoridad.</p> <p><b>6. Planificación</b> 6.1 Acciones para abordar los riesgos y las oportunidades. 6.2 Objetivos de calidad y planificación 6.3 Planificación y control de cambios.</p> <p><b>7. Apoyo</b> 7.1 Recursos. 7.1,3 Infraestructura 7.2 Competencia. 7.3 Toma de conciencia 7.4 Comunicación 7.5 Información documentada</p> <p><b>8. Operación</b> 8.1 Planificación y control operacional. 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente</p> <p><b>9. Evaluación desempeño</b> 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación. 9.2 Auditorías Internas. 9.3 Revisión por la dirección</p> <p><b>10. Mejora</b> 10.2 No conformidades y acciones correctivas. 10.3 Mejora continua.</p>	<p><b>4. Contexto de la organización</b> 4.1 Comprensión del contexto de la Organización 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de partes interesadas. 4.3 Determinación del Alcance del SGA 4.4. Sistema de Gestión Ambiental</p> <p><b>5. Liderazgo</b> <b>6. Planificación</b> 6.1 Acciones para tratar los riesgos y oportunidades 6.2 Objetivos ambientales y planificación para Lograrlos</p> <p><b>7. Apoyo</b> <b>8. Operación</b> <b>9. Evaluación del Desempeño</b> 9.1 Seguimiento Medio análisis y evaluación. 9.2 Auditoría Interna 9.3 Revisión por la Dirección</p> <p><b>10. Mejora</b></p>	<p><b>4. Contexto de la organización.</b> 4.1 Comprensión de la organización y de su contexto. 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de los trabajadores y de otras partes interesadas. 4.3 Determinación del Alcance del SG-SST. 4.4 Sistema de Gestión de la SST.</p> <p><b>5. Liderazgo y participación de los trabajadores.</b> 5.1 Liderazgo y compromiso. 5.2 Política de la SST. 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización. 5.4 Consulta y participación de los trabajadores.</p> <p><b>6. Planificación.</b> 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades. 6.2 Objetivos de la SST y planificación para lograrlos.</p> <p><b>7. Apoyo.</b> 7.1 Recursos. 7.2 Competencia. 7.3 Toma de conciencia. 7.4 Comunicación. 7.5 Información Documentada.</p> <p><b>8. Operación.</b> 8.1 Planificación y control operacional. 8.2 Preparación y Respuesta ante emergencias.</p> <p><b>9. Evaluación desempeño.</b> 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación del desempeño. 9.2 Auditoría Interna. 9.3 Revisión por la Dirección.</p> <p><b>10. Mejora.</b> 10.1 Generalidades. 10.2 Incidentes, no conformidades y acciones correctivas. 10.3 Mejora continua.</p>	
<b>16. Riesgos</b>	<b>17. Aspectos e impactos ambientales</b>	<b>18. Requisitos Legales y Reglamentarios</b>		<b>19. Documentos Relacionados</b>	<b>20. Registros</b>
<p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mapa de Riegos y Controles</li> <li>• Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano</li> <li>• Matriz de Identificación de Peligros, Valoración de Riesgos y Determinación de Controles de los procesos (SGSST)</li> <li>• Mapa de Riesgos de Seguridad de la Información</li> </ul>	<p>Ver Matriz de Identificación y Evaluación de Aspectos e Impactos Ambientales.</p>	<p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Listado Maestro de Documentos Externos</li> <li>• Matriz de Identificación y Evaluación de Requisitos Legales Ambientales.</li> <li>• Matriz de identificación y Evaluación al Cumplimientos de Requisitos Legales de Seguridad y Salud en el Trabajo</li> </ul>		<p>Ver Listado Maestro de Documentos</p>	<p>Ver Listado Maestro de Registros</p>