



**Caracterización Proceso Gestión de Control de Perdidas**

Documento Controlado
Código: GCP-D-001
Versión: 24
Fecha de Emisión: 24-02-26
Página:

<b>1. Objetivo:</b> Diseñar y aplicar estrategias de manera continua para el análisis de las pérdidas técnicas y no técnicas, con respecto a la información suministrada por los procesos adyacentes de las operaciones de la empresa, enfocadas a la disminución del índice de Agua No Contabilizada en el Municipio de Armenia y a la promoción del Uso Eficiente y Ahorro del Agua, dando cumplimiento a los requisitos legales, logrando el aumento de la rentabilidad Financiera, Social y Ambiental.		<b>2. Alcance:</b> Cuenca, Conducción, Planta de Tratamiento, Distribución, Almacenamiento y Comercial		<b>3. Recursos:</b> Técnicos, Tecnológicos, Infraestructura, Humanos, Logística, Herramientas, Maquinaria, Equipo, Financieros	
<b>4. Responsable del Proceso:</b> Subgerente Técnico - Gestor de Control de Perdidas		<b>5. Participantes:</b> Profesionales Universitarios, Auxiliares Administrativos, Operarios, Pasantes y Contratistas			
6. Partes interesadas o Grupos de Interés	7. Entradas	8. Actividad	9. Salida	10. Partes interesadas o Grupos de Interés	
Gestión Captación y Tratamiento Gestión Distribución de Agua Potable	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de producción de Agua potable</li> <li>Informe de Sectores Macromedidos</li> <li>Informe Funcionamiento de Válvulas</li> <li>Informe de consumo en lavado de redes, hidrantes, fugas (daños),</li> <li>Normatividad</li> </ul>	Análisis de la información direccionada al calculo y cuantificación de Perdidas Técnicas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Balance Hídrico del sistema</li> <li>Socialización de resultados (Comité de Gestión Integral de Pérdidas).</li> <li>Informes de gestión</li> <li>Respuestas a Requerimientos internos y/o externos</li> </ul>	Gerencia General Gestión Captación y Tratamiento Gestión Distribución Dirección Financiamiento Usuario, Suscriptor y/o Partes interesadas	
Dirección Comercial Gestión Planeación Técnica Usuario, Suscriptor y/o Partes interesadas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Base de datos Comercial (Lecturas, Criticas, Novedades, etc.)</li> <li>Catastro de Usuarios</li> <li>Disponibilidades</li> <li>Legalización de usuarios morosos</li> <li>Normatividad</li> <li>PQRDS</li> <li>Estrategias para reducción de perdidas comerciales</li> <li>POIR</li> </ul>	Análisis de la información direccionada al calculo y cuantificación de Perdidas No Técnicas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Balance Hídrico del sistema</li> <li>Socialización de resultados (Comité de Gestión Integral de Pérdidas).</li> <li>Informes de gestión</li> <li>Respuestas a Requerimientos internos y/o externos</li> <li>Identificación de posibles fraudes y clandestinos</li> <li>Revisión y análisis de causas de no lectura</li> </ul>	Gerencia General Dirección Comercial Dirección Financiamiento Usuario, Suscriptor y/o Partes interesadas	
Usuarios Dirección Comercial Gestión Planeación Técnica Gestión Distribución de Agua Potable Centro de Control Maestro	<ul style="list-style-type: none"> <li>Certificado de Disponibilidad del Servicio de Agua Potable</li> <li>Registros de Matrícula</li> <li>Reportes de Dirección Comercial</li> <li>Factura de pago Acometida Nueva • Factura</li> <li>Orden de provisional Aplicativo Comercial</li> </ul>	Construcción de Acometidas y Provisionales de Acueducto	<ul style="list-style-type: none"> <li>Base de Datos actualizada</li> <li>Informe Acometidas y Provisionales realizados</li> <li>Reporte de Materiales Utilizados</li> <li>Aplicativo de Comercial Actualizado</li> </ul>	Usuarios Dirección Comercial Gestión Distribución de Agua Potable Oficina 116	
Dirección Comercial	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reporte desmonte de Matriculas Inactivas</li> </ul>	Desmonte de acometidas de Acueducto Inactivas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Oficio de Remisión de las acometidas inactivas desmontadas</li> <li>Reporte materiales Utilizados</li> </ul>	Dirección Comercial	
Dirección Comercial Usuarios Laboratorio de Calibración de Medidores Gestión Distribución de Agua Potable Gerencia General	Relación de Fichas de recepción de medidores para instalación Reportes del proceso Dirección Comercial Certificado de Viabilidad y disponibilidad de los servicios Última Factura del Servicio de Acueducto Factura de Compra del Medidor Medidor para Chequeo Registro recepción de Medidores Medidor Chequeado Resultado de Chequeo de Medidor Reporte de acometidas realizadas Planes, Programas y Proyectos (PMAA) Directrices Gerenciales	Retiro e Instalación o devolución de Medidores	Base de datos actualizada Informe de Medidores Instalados Medidores Retirados Registro recepción de Medidores Medidor Instalado Reporte de Análisis de Indicadores Informe avance PUEAA Informe de Revisión por la Dirección	Comercial Financiamiento Usuarios Laboratorio de Medidores Gestión Planeación Técnica Planeación Corporativa	
Comercial Gestión de Captación y Tratamiento Gestión de Recursos	Reporte de Facturación (m <sup>3</sup> Facturados) Reporte de Producción Mensual y Gasto de Agua Numero de Usuarios	Cálculo del Índice IANC	Informe Resultados Indicadores Hoja de Vida del Indicador Reporte y Análisis de Indicadores	Gerencia General Dirección Financiamiento Gestión Planeación Técnica Dirección Planeación Corporativa Dirección Comercial	



Caracterización Proceso Gestión de Control de Perdidas

Documento Controlado
Código: GCP-D-001
Versión: 24
Fecha de Emisión: 24-02-26
Página:

6. Partes interesadas o Grupos de Interés	7. Entradas	8. Actividad	9. Salida	10. Partes interesadas o Grupos de Interés
Gerencia General Gestión Planeación Técnica Gestión Social Comunidad	Oficios Solicitud de visitas registros Normatividad Material Didáctico Oficios solicitud sensibilizaciones a usuarios Material didáctico educativo	Desarrollar acciones de sensibilización del Programa de Uso Eficiente y Ahorro del Agua con actores internos y externos	Actas Registros de visitas Evidencias Fotográficas etc. Material de trabajo socializado Listado de Asistencia Evaluación de la Eficiencia, Eficacia y Efectividad de Sensibilizaciones Informes de Gestión Informe de Revisión por la Dirección	Todos los Procesos Usuarios Internos y Externos
Gerencia General, Planeación Corporativa, Unidades de Gestión: Captación y Tratamiento, Distribución de Agua Potable, Planeación Técnica, Tratamiento de Aguas Residuales Subgerencia Técnica, Dirección Comercial, Laboratorio Calibración de Medidores, Laboratorio de Ensayo de Calidad de Agua, Centro de Control Maestro,	Informe de avance Modelo de Intervención Cuenca Alta río Quindío Reporte comportamiento de las fuentes hídricas monitoreadas y actividades realizadas Reporte Producción y Gasto de Agua, Apertura de hidrantes y válvulas Reportes de Inspección y mantenimiento de redes y sistemas de almacenamiento, Reporte corrección, reparación y evaluación de fugas detectadas Instalación y mantenimiento de hidrantes y válvulas, estaciones de regulación y macro-mediación Reporte de medidores calibrados y error de micro medición Reporte Lecturas Macromedidoras Instaladas	Administrar y realizar seguimiento al cumplimiento del Programa Uso Eficiente y Ahorro del Agua PUEAA, asegurando su eficacia y eficiencia a través de la evaluación de las acciones planificadas en contraste con las ejecutadas	PUEAA implementado y con seguimiento Informes de avance en la implementación del PUEAA para la CRQ Actas Listado de Asistencia Informe de Revisión por la Dirección	Comunidad Corporación Autónoma Regional del Quindío Organizaciones Gubernamentales Partes Interesadas Todos los Procesos
Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de Seguridad del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información "SGSI"</li> <li>• Plan de Acción Gobierno Digital</li> <li>• Control de cambios de Software utilizados por los Procesos</li> <li>• Plan Anticorrupción y de atención al Ciudadano.</li> <li>1. Componente Mapa de Riesgos y Controles de Corrupción.</li> <li>2. Componente Política de racionalización de los Trámites</li> <li>4. Mecanismos para mejorar la atención al Ciudadano</li> <li>• Catalogo de Servicio</li> <li>• Plan de Eficiencia Administrativa y Cero Papel</li> <li>• Plan de Obsolescencia</li> <li>• Plan Estratégico PETI</li> <li>• Guía para acceder al Link " Mesa de Servicios" en la Intranet</li> <li>• Diagnostico y mantenimiento de: los sistemas (Hardware y software); los sistemas de comunicación informáticos.</li> <li>• Guía para la Administración de Sistemas de Información de EPA ESP.</li> <li>• Política de Confidencialidad y Ética.</li> <li>• Trámites y servicios en el SUIT. Hoja de vida de trámites y servicios</li> <li>• Socializaciones y capacitaciones de Seguridad de la información</li> </ul>	Ejecución de labores administrativas relacionadas con la Dirección de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitudes Control de cambios de Software utilizados por los Procesos.</li> <li>• Actas.</li> <li>• Listados de Asistencia</li> <li>• Información</li> <li>• Información Catalogo de Servicio</li> <li>Cumplimiento de los Planes de : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Eficiencia Administrativa y Cero Papel</li> <li>• Obsolescencia</li> <li>• Estratégico PETI</li> <li>• Solicitudes " Mesa de Servicios" en la Intranet</li> <li>• Mantenimiento de equipos; de los Sistemas Software especializados</li> <li>• Hoja de Vida de Trámites y Servicios diligenciadas y Actualizados</li> <li>• Acción Gobierno Digital de Empresas Públicas de Armenia ESP.</li> </ul> </li> </ul>	Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones



Caracterización Proceso Gestión de Control de Perdidas

Documento Controlado

Código: GCP-D-001

Versión: 24

Fecha de Emisión: 24-02-26

Página:

6. Partes interesadas o Grupos de Interés	7. Entradas	8. Actividad	9. Salida	10. Partes interesadas o Grupos de Interés
<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 CICCI.</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 CICCI</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> <li>Dirección Control de Gestión</li> <li>Entes de Control</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Audidores Internos y Externos</li> <li>Comité Institucional de Coordinación de Control Interno</li> <li>Todos los procesos</li> <li>Ciudadanía</li> </ul>
<p>Dirección de Financiamiento</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estructura de costos y gastos por actividades</li> <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>	<p>Ejecución de labores administrativas relacionadas con la Dirección de Financiamiento</p>	<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>	<p>Dirección de Financiamiento</p>
<p>Dirección Jurídica y Secretaria General</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Manual de Contratación</li> <li>Contratos</li> <li>Convenios</li> <li>Notificación de interventoría</li> <li>Conceptos Jurídicos</li> <li>Normatividad</li> <li>Proyectos de Acuerdos de Junta Directiva EPA</li> <li>Estudios Previos aprobados</li> </ul>	<p>Ejecución de labores administrativas relacionadas con el Proceso Dirección Jurídica y Secretaria General</p>	<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>	<p>Dirección Jurídica y Secretaria General</p>



Caracterización Proceso Gestión de Control de Perdidas

Documento Controlado

Código: GCP-D-001

Versión: 24

Fecha de Emisión: 24-02-26

Página:

4/8

<p>Análisis y Mejora</p>	<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 Auditorias 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 Auditorias 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>	<p>Ejecución de labores relacionadas con el Proceso Análisis y Mejora</p>	<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>• Reporte de Producto, Servicio y/o Trabajo No Conforme.</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>• 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>	<p>Proceso Análisis y Mejora</p>
--------------------------	--	---	--	----------------------------------



Caracterización Proceso Gestión de Control de Perdidas

Documento Controlado

Código: GCP-D-001

Versión: 24

Fecha de Emisión: 24-02-26

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</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 5. 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 Cotización</li> <li>Solicitud de Disponibilidad Presupuestal</li> <li>Proveedores y/o Proponentes Inscripios</li> <li>Acta de Compromiso del Comité 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:               <ul style="list-style-type: none"> <li>El Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano y sus anexos</li> </ul> </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
Gestión de Recursos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Información del inventario documental, prestamos</li> <li>Tablas de retención documental Actualizadas</li> <li>Gúlas de correo certificado</li> <li>Documentos digitalizados</li> <li>Entradas y Salidas Almacén</li> <li>Hojas de vida vehículos, maquinaria y equipo.</li> <li>Documentos de legalización de bajas por destrucción y destinación final.</li> <li>Acciones de mejorar la infraestructura</li> <li>Acta de devolución, traslado de elementos o Bienes, Inventarios,</li> <li>Hojas de vida equipos y registro de Novedades</li> <li>Plan de Infraestructura</li> <li>Cronograma de: revisión de inventarios Bienes, Muebles; Transferencias documentales.</li> <li>Salidas de Almacén</li> <li>Recepción y Distribución de Correspondencia externa e interna</li> <li>Gestión y vigilancia para el mantenimiento preventivo y correctivo de los vehículos, maquinaria y equipo de EPA ESP.</li> </ul>	Ejecución de labores administrativas relacionadas con el Proceso de Gestión Recursos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Transferencias documentales</li> <li>Inventario Documental</li> <li>Actas de entrega de documentos</li> <li>Recepción y Distribución de Correspondencia externa e interna</li> <li>Información y copias de seguridad</li> <li>Identificación de necesidades</li> <li>Actas de visita a los procesos</li> <li>Solicitudes de los procesos respecto a:               <ul style="list-style-type: none"> <li>Vehículos, maquinaria y equipo;</li> <li>Préstamo de herramientas y equipo;</li> <li>Comunicación informática;</li> <li>Compra por caja menor;</li> <li>Necesidades de infraestructura; -</li> <li>Mejora de la infraestructura;</li> <li>Acta de devolución, traslado de elementos o Bienes</li> </ul> </li> <li>Bajas, Asignaciones o traslados de inventarios</li> <li>Tablas de retención documental Actualizadas</li> <li>Eliminación Documental en Archivo de Gestión y Central.</li> </ul>	Proceso de Gestión Recursos



Caracterización Proceso Gestión de Control de Perdidas

Documento Controlado

Código: GCP-D-001

Versión: 24

Fecha de Emisión: 24-02-26

Página:

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>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>	<p>Ejecución de labores administrativas relacionadas con el Proceso del Talento Humano</p>	<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>	<p>Gestión del Talento Humano</p>
<p>Gestión del Talento Humano</p>	<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, 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>



Caracterización Proceso Gestión de Control de Perdidas

Documento Controlado

Código: GCP-D-001

Versión: 24

Fecha de Emisión: 24-02-26

Página:

7/8

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>• 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 Públicas 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>• Proyección, publicación y seguimiento al Plan de Acción</li> <li>• Seguimiento al Plan de Acción, • 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>• Solicitudes de Préstamo Documentación</li> <li>• Listado de Participantes en eventos externos</li> <li>• Identificación y Planificación de las inversiones</li> <li>• Reportes del SUI</li> </ul>	<p>Dirección Planeación Corporativa</p>
<p>Dirección de Planeación Corporativa</p>	<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 Control de Perdidas

Documento Controlado

Código: GCP-D-001

Versión: 24

Fecha de Emisión: 24-02-26

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>• Asignación y entrega de labores diarias</li> <li>• Programaciones</li> <li>• Software Comercial</li> <li>Los definidos en:</li> <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>• Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano</li> <li>• Matriz de identificación y evaluación de aspectos e impactos ambientales</li> <li>• Programa de uso eficiente y Ahorro del Agua</li> </ul>	<p>Cumplimiento en la instalación de Medidores</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>CIM</b>=( MI*100) / MPI</li> </ul> <p><i>(Compartido con Dirección Comercial)</i></p> <p>Índice de Pérdidas por Suscriptor Facturado</p> <p><b>IPUFo</b> = AS o - AFo,ac / N o.ac *12</p> <p>Definiciones:</p> <p><b>CIM</b>= Cumplimiento Instalación Medidores</p> <p><b>MI</b>= Medidores Instalados</p> <p><b>MPI</b>= Medidores por Instalar</p> <p><b>TMI</b>: Total Medidores Instalados</p> <p><b>TU</b>=Total Usuarios</p> <p><b>TMF</b>= Total Medidores Funcionando</p>	<p><b>4. Contexto de la organización</b></p> <p>4.1 Comprensión de organización y su contexto.</p> <p>4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.</p> <p>4.3 Determinación del alcance del Sistema de Gestión de Calidad.</p> <p>4.4 Sistema de Gestión de Calidad.</p> <p><b>5. Liderazgo</b></p> <p>5.1 Liderazgo y compromiso.</p> <p>5.1.2 Enfoque al cliente</p> <p>5.2 Política.</p> <p>5.3 Roles, responsabilidad y autoridad.</p> <p>6. Planificación</p> <p>6.1 Acciones para abordar los riesgos y las oportunidades.</p> <p>6.2 Objetivos de calidad y planificación</p> <p>6.3 Planificación y control de cambios.</p> <p><b>7. Apoyo</b></p> <p>7.1 Recursos.</p> <p>7.2 Competencia.</p> <p>7.3 Toma de conciencia</p> <p>7.4 Comunicación</p> <p>7.5 Información documentada</p> <p><b>8. Operación</b></p> <p>8.1 Planificación y control operacional.</p> <p>8.2 Requisitos para los productos y servicios.</p> <p>8.5 Producción y provisión del servicio.</p> <p>8.6 Liberación de los productos y servicios.</p> <p>8.7 Control de las salidas no conformes.</p> <p><b>9. Evaluación desempeño.</b></p> <p>9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación.</p> <p>9.1.3 Análisis y evaluación</p> <p>9.2 Auditorías Internas.</p> <p>9.3 Revisión por la dirección</p> <p><b>10. Mejora</b></p> <p>10.2 No conformidades y acciones correctivas.</p> <p>10.3 Mejora continua.</p>	<p><b>4. Contexto de la organización</b></p> <p>4.1 Comprensión del contexto de la Organización</p> <p>4.2 Comprensión de necesidades y expectativas de partes interesadas.</p> <p>4.3 Determinación del Alcance del SGA</p> <p>4.4. Sistema de Gestión Ambiental</p> <p><b>5. Liderazgo</b></p> <p><b>6. Planificación</b></p> <p><b>7. Apoyo</b></p> <p><b>8. Operación</b></p> <p><b>9. Evaluación del desempeño</b></p> <p>9.2 Auditoría Interna</p> <p>9.3 Revisión por la Dirección</p> <p><b>10. Mejora</b></p>	<p>4. Contexto de la organización.</p> <p>4.1 Comprensión de la organización y de su contexto.</p> <p>4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de los trabajadores y de otras partes interesadas..</p> <p>4.3 Determinación del Alcance del SG-SST.</p> <p>4.4 Sistema de Gestión de la SST.</p> <p>5. Liderazgo y Participación de los Trabajadores</p> <p>5.1 Liderazgo y compromiso.</p> <p>5.2 Política de la SST.</p> <p>5.3 Roles, responsabilidad y autoridad en la organización.</p> <p>5.4 Consulta y participación de los trabajadores.</p> <p>6. Planificación.</p> <p>6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades.</p> <p>6.2 Objetivos de la SST y planificación para lograrlos.</p> <p>7. Apoyo.</p> <p>7.1 Recursos.</p> <p>7.2 Competencia.</p> <p>7.3 Toma de conciencia.</p> <p>7.4 Comunicación.</p> <p>7.5 Información Documentada.</p> <p>8. Operación.</p> <p>8.1 Planificación y control operacional.</p> <p>8.2 Preparación y Respuesta ante emergencias.</p> <p>9. Evaluación desempeño.</p> <p>9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación del desempeño.</p> <p>9.2 Auditoría Interna.</p> <p>9.3 Revisión por la Dirección.</p> <p>10. Mejora.</p> <p>10.1 Generalidades.</p> <p>10.2 Incidentes, no conformidades y acciones correctivas.</p> <p>10.3 Mejora continua.</p>
<p><b>16. Riesgos</b></p>	<p><b>17. Aspectos e impactos ambientales</b></p>	<p><b>18. Requisitos Legales y Reglamentarios</b></p>	<p><b>19. Documentos Relacionados</b></p>	<p><b>20. Registros</b></p>
<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>