



Caracterización Proceso Gestión de Aseo

Documento Controlado

Código: GA-D-001

Versión: 15

Fecha de Emisión: 23-11-16

Página: 1/10

1. Objetivo: Prestar el Servicio de Aseo en el área urbana del Municipio de Armenia y sectores rurales que cuenten con las condiciones técnicas que permitan garantizar continuidad y eficiencia, dando cumplimiento a los requisitos legales y reglamentarios vigentes, enfocando todas las acciones a la satisfacción de las necesidades de los usuarios y las partes interesadas.

2. Alcance: Prestación del Servicio de Aseo en el Área de Cobertura.

3. Recursos: Humano, Técnico, Tecnológico, Logístico, Infraestructura, Financieros, Herramientas, Maquinaria y Equipo

4. Responsable del Proceso: Subgerente Aseo y Gestor Aseo

5. Participantes: Profesional Especializado III, Profesionales Universitarios, Auxiliar Administrativo, Técnicos Operativos, Auxiliar de mantenimiento, Pasantes, Operarios I y II, Aforadores, operario de Maquinaria, Conductores, Auxiliar de servicios generales.

6. Partes interesadas o Grupos de Interés	7. Entradas	8. Actividad	9. Salida	10. Partes interesadas o Grupos de Interés
Usuarios y Comunidad. Entes reguladores y de control. Administración Municipal. Gerencia General. Direcciones de: Planeación Corporativa, Comercial, Financiamiento, Jurídica y Secretaría General. Unidades de Gestión: de recursos, del Talento Humano, Planeación Técnica	<ul style="list-style-type: none"> • Directrices Gerenciales • Longitud de vías objeto del servicio de barrido aprobadas en el PGIRS • Programa para la prestación del Servicio de Aseo • PQRDS de los usuarios y la Comunidad. • Legislación Aplicable. • Contratación del Personal. • Suministro de Implementos. • Suministro de información de los procesos • Apoyo Jurídico 	Planificación, ejecución y seguimiento a las labores de Barrido, Limpieza de Vías y Áreas Públicas.	<ul style="list-style-type: none"> • Prestación de las labores de Barrido, Limpieza de Vías y Áreas Públicas • Seguimiento y Generación de recomendaciones al Programa para la prestación del Servicio de Aseo en el componente de Barrido, • Limpieza de Vías y Áreas Públicas • Informes SUI, de Gestión, etc. • Respuesta a las PQRDS de los clientes. • Solicitudes de Implementos. • Solicitudes de Información a los procesos • Solicitudes de Apoyo Jurídico • Reporte de información para el cálculo de la tarifa. • Reporte de información al municipio de Armenia para seguimiento al cumplimiento de los compromisos del PGIRS. 	Gerencia General, Direcciones de Planeación Corporativa, Comercial, Financiamiento, Gestión de Recursos, Usuarios y Comunidad. Entes reguladores y de Control Policía Ambiental, Administración Municipal.
Usuarios y Comunidad. Entes reguladores y de control. Administración Municipal. Direcciones de: Planeación Corporativa, Comercial, Financiamiento, Jurídica y Secretaría General. Unidades de Gestión: de recursos, del Talento Humano, Planeación Técnica	<ul style="list-style-type: none"> • Directrices Gerenciales • Catastro de áreas susceptibles del servicio de corte de césped aprobados en el PGIRS • Programa para la prestación del Servicio de Aseo • PQRDS de los usuarios y la Comunidad. • Legislación Aplicable. • Contratación del Personal. • Suministro de Implementos. • Suministro de información de los procesos • Apoyo Jurídico 	Planificación, ejecución y seguimiento a las labores de Corte de Césped	<ul style="list-style-type: none"> • Prestación de las labores de Corte de Césped • Mantenimiento de zonas verdes en Vías y Áreas Públicas (Incluidas en el catastro del PGIRS) • Informes de Gestión, entre otros. • Respuesta a las PQR'S de los clientes. • Solicitudes de Implementos. • Solicitudes de Información a los procesos. • Solicitudes de Apoyo Jurídico. • Seguimiento y Generación de recomendaciones al Programa para la prestación del Servicio de Aseo. • Reporte de información para el cálculo de la tarifa. • Reporte de información al municipio de Armenia para seguimiento al cumplimiento de los compromisos del PGIRS. 	Gerencia General, Direcciones de Planeación Corporativa, Comercial, Financiamiento, Gestión de recursos, Usuarios y Comunidad. Entes reguladores y de Control Policía Ambiental, Administración Municipal.
Gerencia General. Direcciones de: Planeación Corporativa, Comercial, Jurídica y Secretaría General, Financiamiento. Unidades de Gestión: de Recurso, Talento Humano, Planeación Técnica Usuarios y Comunidad. Entes reguladores y de control. Administración Municipal.	<ul style="list-style-type: none"> • Directrices Gerenciales • Programa para la prestación del Servicio de Aseo • Documento PGIRS aprobado • PQRDS de los usuarios y la Comunidad. • Legislación Aplicable. • Contratación del Personal. • Suministro de Implementos. • Suministro de información de los procesos • Apoyo Jurídico 	Planificación, ejecución y seguimiento a las labores de Recolección y Transporte de Residuos Sólidos Ordinarios.	<ul style="list-style-type: none"> • Prestación de las labores de Recolección y Transporte de Residuos Sólidos Ordinarios. • Entrega a disposición Final de los residuos sólidos ordinarios conforme a sus características (Escombreras municipales autorizadas y/o Relleno Sanitario contratado) • Seguimiento y Generación de recomendaciones al Programa para la prestación del Servicio de Aseo en el componente de Recolección y transporte. • Informes (seguimiento al Plan de Acción, SUI, de Gestión, etc.) • Respuesta a las PQRDS de los clientes. • Solicitudes de Implementos. • Solicitudes de Información a los procesos, Solicitudes de Apoyo Jurídico • Reporte de información para el cálculo de la tarifa. • Reporte de información al municipio de Armenia para seguimiento al cumplimiento de los compromisos del PGIRS. 	Gerencia General, Direcciones de: Comercial, Planeación Corporativa, Financiamiento. Unidades de Gestión: Planeación Técnica, de Recursos, Usuario y Comunidad. Entes reguladores y de Control Policía Ambiental, Administración Municipal.



Caracterización Proceso Gestión de Aseo

Documento Controlado

Código: GA-D-001

Versión: 15

Fecha de Emisión: 23-11-16

2/10

Página:

6. Partes interesadas o Grupos de Interés	7. Entradas	8. Actividad	9. Salida	10. Partes interesadas o Grupos de Interés
<p>Gerencia General. Gestión Planeación Técnica (Sistema de Información Geográfica (SIG)). Departamento Administrativo de Planeación Municipal. Secretaría de Transito y Transporte de Armenia. Entes reguladores y de Control.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Plano digital del Municipio de Armenia. Recomendaciones Técnicas generadas a raíz de la prestación del Servicio y del cumplimiento de la normatividad vigente. Base de datos comercial de usuarios del servicios de Aseo. Plan de Ordenamiento Territorial del Municipio. Solicitudes de expansión del servicio. Modificaciones en los sentidos viales. 	<p>Diseño y Desarrollo de las actividades ejecutadas por el Proceso de Aseo.</p>	<p>Programa para la prestación del servicio de aseo actualizado.</p>	<p>Gerencia General. Dirección Comercial. Usuarios Comunidad.</p>
<p>Gerencia General. Dirección Jurídica y Secretaría General Dirección Financiamiento Entes reguladores y de control Contratista</p>	<ul style="list-style-type: none"> Contrato de prestación de servicios técnicos, Notificación de Supervisión y/o interventoría Factura o cuenta de cobro Reporte toneladas de residuos sólidos dispuestos\mes Recibos de peso en báscula Adiciones al contrato Modificaciones del contrato Procedimiento de Seguimiento y control al cumplimiento del Plan de Manejo Ambiental por parte del Operador del Relleno Sanitario 	<p>Supervisión de las acciones de Disposición Final de Residuos Sólidos Ordinarios.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Acta Parcial, Acta de Informe de Actividades Acta Final Acta de Liquidación, Control diario de peso en báscula Solicitud de Adición al contrato Acta de Visita al Relleno Sanitario de Residuos Sólidos Solicitudes al Operador del Relleno Sanitario Informes al SU! Solicitudes de información a la autoridad ambiental competente Reporte de información para el cálculo de la tarifa. Reporte de información al municipio de Armenia para seguimiento al cumplimiento de los compromisos del PGIRS. 	<p>Gerencia General. Dirección Jurídica y secretaria general. Dirección Financiamiento. Entes reguladores y de control.</p>
<p>Gerencia General. Direcciones de: Planeación Corporativa. Comercial Jurídica y Secretaría General Corporación Autónoma Regional del Quindío. Policía ambiental Administración Municipal. Instituciones Educativas Entidades interesadas. Comité de gestión Ambiental, EPA ESP</p>	<ul style="list-style-type: none"> Solicitudes de los usuarios y las partes interesadas. Documento PGIRS aprobado Plan de Acción de la Vigencia Plan de desarrollo municipal Convocatorias de los diferentes comités ambientales. Invitaciones a diferentes eventos por instituciones de interés. PQRDS de los usuarios y la Comunidad. Contratos Suministro de documentos para la socialización Programa de relaciones con la comunidad 	<p>Ejecución y seguimiento al programa de relaciones con la comunidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> Programa de relaciones con la comunidad actualizado Socializaciones sobre el Manejo Integral de Residuos Sólidos (MIRS). Estudios Previos Solicitud de documentos para la socialización. Informes (seguimiento al Plan de Acción,, de Gestión, etc.) Actas de Reuniones, Listados de Asistencia Evaluaciones de la Eficacia, eficiencia y Efectividad de socializaciones realizadas Reporte de información al municipio de Armenia para seguimiento al cumplimiento de los compromisos del PGIRS. 	<p>Gerencia General. Direcciones de: Planeación Corporativa. Comercial Jurídica y Secretaría General Corporación Autónoma Regional del Quindío. Usuarios y Comunidad. Policía ambiental Administración Municipal. Instituciones Educativas y Entidades interesadas.</p>



Caracterización Proceso Gestión de Aseo

Documento Controlado

Código: GA-D-001

Versión: 15

Fecha de Emisión: 23-11-16

Página:

3/10

6. Partes interesadas o Grupos de Interés	7. Entradas	8. Actividad	9. Salida	10. Partes interesadas o Grupos de Interés
<p>Usuarios y Comunidad. Entes reguladores y de control. Administración Municipal. Gerencia General. Direcciones de: Planeación Corporativa, Jurídica y Secretaría General. Unidades de Gestión: Planeación Técnica, Recursos, Talento Humano.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Directrices Gerenciales • Procedimientos, guías e instrucciones para la labor de poda de árbol urbano. • Programa para la prestación del Servicio de Aseo. PQRDS de los usuarios y Comunidad. Legislación Aplicable. • Apoyo Jurídico. • Permisos de la autoridad ambiental competente. • Catastro de arboles objeto de poda incluidos en el PGIRS. 	<p>Planificación, ejecución y seguimiento a las labores de Poda de Árbol Urbano, en vías y áreas públicas de la ciudad de Armenia</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Prestación de las labores de poda de árbol urbano en vías y áreas publicas. • Informes de gestión, entre otros. • Respuesta a los PQRDS. • Identificación de necesidades. • Solicitud de información. • Solicitudes de apoyo jurídico. • Actas de Intervención • Reporte de información para el cálculo de la tarifa. • Reporte de información al municipio de Armenia para seguimiento al cumplimiento de los compromisos del PGIRS. 	<p>Gerencia General. Dirección de Planeación Corporativa, Gestión de Recursos. Usuarios y comunidad. Entes reguladores y de Control. Policía Ambiental. Administración Municipal.</p>
<p>Gerencia General. Direcciones de: Planeación Corporativa y Jurídica y Secretaría General. Unidades de Gestión: Planeación Técnica, de Recursos y del Talento Humano. Usuarios y Comunidad. Entes reguladores y de control. Administración Municipal.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Directrices Gerenciales • Procedimientos, guías e instrucciones para la labor de Lavado de áreas públicas.. • Programa para la prestación del Servicio de Aseo. • PQRDS de los usuarios y Comunidad. Legislación Aplicable. • Apoyo Jurídico. • Inventario de áreas públicas susceptibles de lavado, incluidas en el PGIRS. • Equipos e insumos. 	<p>Planificación, ejecución y seguimiento a las labores de lavado de áreas públicas de la ciudad de Armenia</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Prestación de las labores de lavado de áreas publicas. • Informes de gestión, entre otros. • Respuesta a los PQRDS. • Identificación de necesidades. • Solicitud de información. • Solicitudes de apoyo jurídico. • Control de lavado de áreas públicas. • Inventario de áreas públicas susceptibles de lavado actualizado. • Reporte de información para el cálculo de la tarifa. • Reporte de información al municipio de Armenia para seguimiento al cumplimiento de los compromisos del PGIRS. 	<p>Gerencia general. Dirección de Planeación Corporativa, Gestión de recursos. Usuarios y comunidad. Entes reguladores y de Control. Policía Ambiental. Administración Municipal.</p>
<p>Gerencia General. Direcciones de: Comercial, Jurídica y Secretaría General. Gestión Recursos Corporación Autónoma Regional del Quindío. Policía ambiental Administración Municipal. Instituciones Educativas y Entidades interesadas. Comité de Municipal de Residuos Sólidos Comité de gestión Ambiental, EPA ESP. Usuarios y comunidad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitudes de los usuarios y las partes interesadas. • Documento PGIRS aprobado • Plan de Acción de la Vigencia • Plan de desarrollo municipal • Convocatorias de los diferentes comités ambientales. • Invitaciones a diferentes eventos por instituciones de interés. • PQRDS de los usuarios y la Comunidad. • Contratos • Suministro de documentos para la socialización 	<p>Ejecución y seguimiento de las actividades estipuladas en el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos, (PGIRS) Vigente, Plan de acción y Plan de Desarrollo, concernientes al operador del servicio de aseo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de trabajo. • Acciones encaminadas al cumplimiento del PGIRS. • Socializaciones y Capacitaciones sobre el Manejo Integral de Residuos Sólidos (MIRS). • Reporte periódico de actividades. • Estudios Previos • Solicitud de documentos para la socialización. • Informes (seguimiento al Plan de Acción, de Gestión, etc.) • Actas de Reuniones, • Listados de Asistencia • Encuestas de satisfacción. • Evaluaciones de la Eficacia, eficiencia y Efectividad de Capacitaciones 	<p>Gerencia General. Direcciones de: Planeación Corporativa, Comercial, Jurídica y Secretaria General Corporación Autónoma Regional del Quindío. Usuarios y Comunidad. Policía ambiental Administración Municipal. Instituciones Educativas y Entidades interesadas.</p>
<p>Gerencia General. Direcciones de : Comercial. Jurídica y Secretaría General. Gestión Recursos Corporación Autónoma Regional del Quindío. Policía ambiental, Usuarios, Comunidad Administración Municipal. Instituciones Educativas y Entidades interesadas. Comité de Municipal de Residuos Sólidos Comité de gestión Ambiental, EPA ESP.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Convenios. • Normatividad Legal. • Documento PGIRS aprobado. • Programa para la prestación del servicio de aseo. • Directrices Gerenciales. • Solicitudes. 	<p>Investigación para el aprovechamiento de residuos sólidos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Diagnostico para la prestación del servicio de aseo en el componente de aprovechamiento de residuos sólidos. • Informes. • Actas de reunión. • Estudios previos. • Atención de solicitudes. * Aprovechamiento de residuos verdes (poda de árbol y corte de césped) 	<p>Gerencia General. Dirección Comercial. Dirección Jurídica y Secretaria General Entidades interesadas. Usuarios y Comunidad. Administración Municipal.</p>



Caracterización Proceso Gestión de Aseo

Documento Controlado

Código: GA-D-001

Versión: 15

Fecha de Emisión: 23-11-16

Página:

4/10

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"> • Requisitos Legales, Reglamentarios y Normativos. • Documentos (Guías, manuales, circulares, etc.) generados por Departamento Administrativo de la Función Pública en cumplimiento del MIPG • Resolución de Gerencia General para la creación, actualización, modificación y operación del CICC. • Resolución de Gerencia General por medio del cual se establecen responsabilidades de Líneas de defensa. • Aplicativo Formulario único de reporte de avance a la gestión FURAG - Control Interno. • Aplicativo CHIP • Solicitudes de información para la Rendición Electrónica anual de cuentas a la contraloría Municipal • Documentación del Sistema de Gestión Integrado • Mapas de Riesgos y Controles (institucional y de corrupción) • Proyección y seguimiento Plan de Mejoramiento de la Gestión (Interna) de los procesos. • Actas de comités, Soporte de cumplimiento de compromisos de los integrantes del CICC • Informes de Gestión, Cuadro de Mandos, Rendición de cuentas, Revisiones por la Dirección, Hoja de vida de Indicadores • Evaluación y Seguimiento a la Gestión Institucional • Solicitud de Información formal del ente externo de Control • Informes para entes externos de los procesos • Informes de auditorías de entes externos • Planes de Mejoramiento de entes externos de los procesos • Carta de representación de la auditoría • Respuestas a la Encuesta para evaluar el Sistema de Control Interno en los procesos. • Información para el seguimiento a los componentes Plan Anticorrupción y de atención al Ciudadano 	<p>Ejecución de labores relacionadas con la Dirección Control de Gestión</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Política de Control Interno • Aplicativo Formulario único de reporte de avance a la gestión FURAG - Control Interno, diligenciado • Rendición Electrónica anual de cuentas a la contraloría Municipal, reportado • CHIP reportado • Programa anual de auditorías de evaluación y seguimiento a la gestión institucional • Plan de Auditoría de evaluación y seguimiento a la gestión interna • Encuesta para evaluar el Sistema de Control Interno en los procesos • Informe de Auditoría de evaluación y seguimiento a la gestión interna preliminares y definitivos • Seguimiento a acciones de Mejoramiento de la Gestión (Interna) de los procesos. • Convocatoria a reunión de los Comités Institucionales de Gestión y Desempeño CIGD o Coordinación de Control Interno CICC de Empresas Públicas de Armenia ESP. • Documentos anexos a la convocatoria para la revisión previa de los integrantes del CICC • Actas, Listados de asistencia • Informe de Evaluación independiente • Consolidación y remisión de las respuestas de procesos responsables información para entes externos de control. • Seguimiento Planes de Mejoramiento de entes externos de los procesos • Solicitudes de información, Correos • Mensajes de enfoque hacia la prevención. • Informes de Gestión • Asesoría y Acompañamiento a la Gestión Institucional • Cronograma para el cumplimiento de entrega, control, seguimiento y publicación de informes internos y externos. • Informe de seguimiento a los PQRDS. • Seguimiento y publicación de informes internos y externos, contenidos en el cronograma. • Informe de seguimiento del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano • Dirección Control de Gestión • Entes de Control 	<ul style="list-style-type: none"> • Auditores Internos y Externos • Comité Institucional de Coordinación de Control Interno • Todos los procesos • Ciudadanía



Caracterización Proceso Gestión de Aseo

Documento Controlado

Código: GA-D-001

Versión: 15

Fecha de Emisión: 23-11-16

Página:

5/10

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"> . Política General de Seguridad y Privacidad de la Información . Catálogo de Servicios de TI . Plan de Eficiencia Administrativa y Cero Papel . Plan Estratégico de Tecnologías de la Información - PETI . Guía para acceder al Link "Mesa de Ayuda" en la Intranet . Guía para la Administración de Sistemas de Información . Registro Hoja de Vida de Trámites, Servicios y OPAS Actualización . Solicitudes de Información . Solicitudes de Soporte o requerimientos de hardware y/o software. . Plan de Seguridad y Privacidad de la Información -PSP/ . Plan de Tratamiento de Riesgos de Seguridad y Privacidad de la Información 2023-2025 . Manual de Usuario para la creación, actualización, eliminación y/o Racionalización de Trámites, Servicios y OPAS en el SUIT . Manual de Responsabilidades para la Gobernanza de la Ruta de Madurez Digital . Procedimiento: Trámites, Servicios y OPAS . Registro Asignación de perfiles de usuario en aplicativos . Registro Configuración Equipos VPN . Registro Hoja de Vida de Trámites, Servicios y OPAS Creación y Eliminación . Intraepa (Intranet e IntraWeb). . Correo Institucional de Empresas Públicas de Armenia. . Disponibilidad Página Web. 	<p>Ejecución de labores relacionadas con la Dirección de las tecnologías de la Información y las Comunicaciones</p>	<ul style="list-style-type: none"> . Actas, Oficios, Informes, Circulares. . Listados de Asistencia . Entrega de Información . Información Catalogo de Servicio . Seguimiento y Cumplimiento de los Planes de la Dirección TIC. . Respuesta a Solicitudes por medio de la Mesa de Ayuda, Correo Institucional y Registros DTIC. . Mantenimiento de equipos; de los Sistemas Software especializados . Solución de Soporte y requerimientos de Hardware y/o Software. . Seguimiento y cumplimiento Políticas de Seguridad de la Información. . Actualización, creación y/o eliminación en el SUIT; de trámites, servicios y OPAS; según lo solicitado. . Página Web con acceso a las partes interesadas. 	<ul style="list-style-type: none"> . Equipo de Trabajo DTIC . Todos los Procesos
<p>Dirección de Financiamiento</p>	<p>Estructura de costos y gastos por actividades</p> <ul style="list-style-type: none"> • Activos Fijos Depreciables • Plan Operativo de inversiones regulado • Presupuesto elaborado y ejecutado. • Pagos • Informes generales • Solicitudes de Modificación presupuestal • Procedimiento de elaboración y ejecución presupuestal • Seguimiento presupuestal del Plan de Inversiones 	<p>Ejecución de labores administrativas relacionadas con la Dirección de Financiamiento</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Disponibilidades presupuestales • Información para el modelo tarifario • Soportes para elaboración de Ordenes de Pago. • Resolución de Gerencia • Actas de Inicio, Parciales y Finales • Entradas y Salidas de Almacén • Solicitudes de pago por caja Menor • Informes para consolidar en la Dirección de Financiamiento • Apoyo al calculo de depreciación activos fijos • Proyectos de Acuerdo para modificación presupuestal. 	<p>Dirección de Financiamiento</p>
<p>Dirección Jurídica y Secretaria General</p>	<p>Manual de Contratación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contratos • Convenios • Notificación de interventoría • Conceptos Jurídicos • Normatividad • Proyectos de Acuerdos de Junta Directiva EPA • Estudios Previos aprobados 	<p>Ejecución de labores administrativas relacionadas con el Proceso Dirección Jurídica y Secretaria General</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Estudios previos • Solicitud conceptos jurídicos • Proyecto respuesta Derechos de petición • Respuesta derechos de petición • Contratos • Documentos generados en las interventoría y/o supervisiones: Actas de Inicio, Suspensión, Reinicio, Parcial, Final y de Liquidación. • Informe de Actividades Contractuales. • Especificaciones Técnicas, Reglas de Participación • Lista de chequeo para cumplimiento de estándares en Seguridad y Salud en el Trabajo por contratistas. 	<p>Dirección Jurídica y Secretaria General</p>



Caracterización Proceso Gestión de Aseo

Documento Controlado

Código: GA-D-001

Versión: 15

Fecha de Emisión: 23-11-16

Página:

6/10

6. Partes interesadas o Grupos de Interés	7. Entradas	8. Actividad	9. Salida	10. Partes interesadas o Grupos de Interés
<p>Gestión de Recursos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Información del inventario documental, prestamos • Tablas de retención documental Actualizadas • Guías de correo certificado • Documentos digitalizados • Entradas y Salidas Almacén • Hojas de vida vehículos, maquinaria y equipo. • Documentos de legalización de bajas por destrucción y destinación final. • Acciones de mejorar la infraestructura • Acta de devolución , traslado de elementos o Bienes, Inventarios, • Hojas de vida equipos y registro de Novedades Plan de Infraestructura • Cronograma de: revisión de inventarios Bienes, Muebles; Transferencias documentales. Salidas de Almacén • Recepción y Distribución de Correspondencia externa e interna • Gestión y vigilancia para el mantenimiento preventivo y correctivo de los vehículos, maquinaria y equipo de EPA ESP. 	<p>Ejecución de labores administrativas relacionadas con el Proceso de Gestión Recursos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Transferencias documentales • Inventario Documental • Actas de entrega de documentos • Recepción y Distribución de Correspondencia externa e interna • Información y copias de seguridad • Identificación de necesidades • Actas de visita a los procesos Solicitudes de los procesos respecto a: <ul style="list-style-type: none"> • Vehículos, maquinaria y equipo; • Préstamo de herramientas y equipo; • Comunicación informática; • Compra por caja menor; • Necesidades de infraestructura; - • Mejora de la infraestructura; • Acta de devolución, traslado de elementos o Bienes Bajas, Asignaciones o traslados de inventarios • Tablas de retención documental Actualizadas • Eliminación Documental en Archivo de Gestión y Central. 	<p>Gestión de Recursos</p>
<p>Gerencia General</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Directrices Gerenciales, Políticas, Objetivos, Estrategias Planes, Programas, Resoluciones y Proyectos definidos • Plan Anual de Adquisiciones, • Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano • Directrices para Gestión en compras • Criterios para calificación de Proveedores • Procedimiento Gestión en Compras • Procedimiento Inscripción, selección y evaluación de proveedores y/o proponentes • Acta de Revisión por la Dirección de la Empresas y los Laboratorios • Convenios, • Cronogramas • Medición de la Política y los Objetivos del Sistema de Gestión Integrado • Plan de Acción del Modelo Integrado de Planeación y Gestión • Invitación a Presentar Propuesta y/o Cotización • Solicitud de Disponibilidad Presupuestal • Proveedores y/o Proponentes Inscriptos • Acta de Compromiso del Comite Institucional de Gestión y Desempeño CIGD • Matriz de Conflictos de Interés de los Laboratorios de Ensayo de Calidad de Agua y Calibración de Medidores Comité Institucional de Gestión y Desempeño CIGD • Planificación de Eventos adversos • Evaluación del contexto de EPA ESP • Actividades de Acompañamiento y Participación Comunitaria 	<p>Ejecución de labores administrativas relacionadas con Gerencia General</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Identificación de Necesidades • Acta de Inspección verificación y recibo a satisfacción de Productos (diligenciados) • Acta de Recibo de Productos y/o Servicios a Satisfacción. • Acta Recibo de Servicios a Satisfacción • Selección, evaluación y reevaluación de proveedores. • Acta de Inspección, verificación y recibo a satisfacción de Productos • Acta de Entrega de Puestos de Trabajo • Informes Ejecución Planes de Acción • Revisión por la Dirección de las Subgerencias y Direcciones • Evaluación de los documentos de las propuestas para la adquisición de bienes y servicios de los Laboratorios • Seguimiento a la Medición de la Política y los Objetivos del Sistema de Gestión Integrado • Evaluación y Reevaluación de Proveedores • Seguimiento a los Objetivos del Sistema de Gestión Integrado • Cumplimiento a las acciones proyectadas en los planes de: <ul style="list-style-type: none"> • El Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano y sus anexos • Ejecución de actividades establecidas en la Planificación de Eventos adversos • Generación de Evaluación del contexto de los procesos de EPA ESP • Actividades de Acompañamiento y Participación Comunitaria 	<p>Gerencia General Todos los procesos</p>



Caracterización Proceso Gestión de Aseo

Documento Controlado

Código: GA-D-001

Versión: 15

Fecha de Emisión: 23-11-16

Página:

7/10

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"> • Planificación de Bienestar Social • Estudio de Hojas de vida • Personal sensibilizado, entrenado, y contratado, • Plan de Capacitación y Entrenamiento • Planes de mejoramiento • Personal certificado en competencias laborales • Reporte de novedades personal • Planificación y ejecución de Certificación por Competencias Laborales • Seguimiento a Plan de Entrenamiento • Seguimiento Plan de Mejoramiento Individual • Seguimiento al Plan Organizacional de Formación y Capacitación • Evaluadores de Competencias, • Portafolios de Competencias, • Informe medición del clima organizacional • Historias Laborales • Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial • Realización y seguimiento a la Inducción (Trabajadores, Pasantes, Aprendices). • Encuesta Necesidades de Inducción, Reinducción, Entrenamiento y Formación 	<p>Ejecución de labores administrativas relacionadas con el Proceso del Talento Humano</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitudes de capacitación, • Planes, Necesidades de personal • Perfil requerido de personal • Novedades de personal • Evaluación de Jornadas de Capacitación • Medición de la eficiencia y la efectividad de las capacitaciones. • Reporte Horas Extras • Programación del Personal • Plan de Mejoramiento Individual. 	<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"> • Control Operacional • Para el Control a Contratistas en SST • Trabajos en altura; trabajo en espacios confinados; • De seguridad para manejo de la retroexcavadora; • Para el manejo seguro de sustancias químicas; <p>Instructivos de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seguridad para manejo de la guadaña; • Seguridad para manejo de motosierra • Para el Control en el Ingreso de Visitantes), • Plan de Atención de Emergencias • Matriz de Identificación de Peligros, valoración de riesgos y determinación de controles, • Matriz de requisitos legales, Planes de Formación, Informes de Inspección. EPP, • Investigación de incidentes • Hoja de Vida de Equipo para el Trabajo Seguro en Alturas • Acta de Revisión Gerencial del Sistema Seguridad y Salud en el Trabajo • Protocolos de bioseguridad • Protocolos para atención de Emergencias 	<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"> • Solicitudes relacionadas con el programa de Salud Ocupacional y Bienestar Social, • Programas y controles implementados • Identificación de Peligros, • Necesidades de Capacitación, • Registros de Capacitaciones, • Acciones correctivas, preventivas y de mejora, • Reporte de incidentes y accidentes, • Reporte Índice de ausentismo • Resultados de Indicadores e Inspecciones • Lista de Chequeo Retiro de Personal • Permiso para Trabajo Seguro en Excavaciones • Información Acta de Revisión Gerencial del Sistema Seguridad y Salud en el Trabajo • Evidencias de la aplicación de Protocolos 	<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 Aseo

Documento Controlado

Código: GA-D-001

Versión: 15

Fecha de Emisión: 23-11-16

Página:

8/10

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"> • Planes, Programas y Proyectos con recursos aprobados • Cronogramas • Hoja de Vida de Indicadores • Análisis de Viabilidad de Proyectos de Inversión • Metodología específica para la presentación de proyectos de Inversión al Interior de Empresas Públicas de Armenia ESP • Constancias • Procedimiento formulación de proyectos de Inversión y cofinanciación de las inversiones • Plan Operativo Anual de Inversiones • Plan de Acción • Solicitud de información del SUI 	<p>Ejecución de labores administrativas relacionadas con el Proceso Dirección Planeación Corporativa</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Proyección, publicación y seguimiento al Plan de Acción • Seguimiento al Plan de Acción, • Informes de Gestión • Seguimiento a los Acuerdos de Modificación del Presupuesto de Inversiones • Información del proceso • Constancia de Registro en el Banco de Programas y Proyectos de Inversión • Hojas de Vida y seguimiento de Indicadores Actualizados • Actas • Solicitudes de Préstamo Documentación • Listado de Participantes en eventos externos • Identificación y Planificación de las inversiones • Reportes del SUI 	<p>Dirección Planeación Corporativa</p>
<p>Dirección de Planeación Corporativa</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Política de Gestión Integrada • Matriz de identificación y evaluación de aspectos e impactos ambientales. • Guías de Manejo Ambiental • Programas de Manejo Ambiental. • Matriz de requisitos legales ambientales. • Capacitaciones y actividades de sensibilización ambientales. • Inspecciones Ambientales. • Fichas de Emergencias Ambientales. • Investigación y reporte de emergencias ambientales. • Invitaciones a participar en el Comité de Gestión Ambiental • Matriz de Análisis del Impacto Ambiental desde una Perspectiva de Ciclo de Vida para los Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo. • Matriz de Identificación y Evaluación de oportunidades del Sistema de Gestión Ambiental. • Mapa de riesgos y controles institucional del Sistema de Gestión Ambiental. • Plan de trabajo anual para el Sistema de Gestión Ambiental 	<p>Ejecución de labores relacionadas con la Coordinación del Comité de Gestión Ambiental</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Reporte de nuevas materias primas, actividades, equipos o herramientas en los procesos • Matriz de identificación de aspectos y valoración de impactos ambientales Actualizada. • Cumplimiento de los lineamientos establecidos: <ul style="list-style-type: none"> - En la matriz de requisitos legales ambientales. - En las guías y programas de gestión ambiental. • Listados de Asistencia y registros de participación en capacitaciones y sensibilizaciones ambientales • Reporte de las emergencias ambientales e identificar las nuevas. • Cumplimiento de fichas de emergencia ambiental, en caso de emergencia. • Controles Ambientales Implementados. • Necesidades de Capacitación Ambiental. • Acciones correctivas preventivas y de mejora. • Reporte de emergencias ambientales. • Resultados de inspecciones ambientales. • Requisitos legales cumplidos. • Matriz de Análisis del Impacto Ambiental desde una Perspectiva de Ciclo de Vida para los Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo actualizada. • Matriz de Identificación y Evaluación de oportunidades del Sistema de Gestión Ambiental actualizada. • Mapa de riesgos y controles institucional del Sistema de Gestión Ambiental actualizado. 	<p>Dirección de Planeación Corporativa (Coordinación Ambiental)</p>



Caracterización Proceso Gestión de Aseo

Documento Controlado

Código: GA-D-001

Versión: 15

Fecha de Emisión: 23-11-16

Página:

9/10

6. Partes interesadas o Grupos de Interés	7. Entradas	8. Actividad	9. Salida	10. Partes interesadas o Grupos de Interés
<p>Dirección de Comunicaciones</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de Comunicaciones, • Informes de Gestión Social y Comunicaciones • Matriz de comunicaciones • Política Editorial y Plan de actualización y administración del sitio Web. • Banco de Imágenes de EPA ESP • Campañas mediáticas • Publicaciones en medios internos • Acompañamientos a la comunidad • Plan Anticorrupción y de atención al Ciudadano, 3. Rendición de Cuentas 	<p>Ejecución de labores administrativas relacionadas con el Proceso Dirección de Comunicaciones</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitudes de socialización de los Contratos • Informes de Gestión Social y Comunicaciones • Matriz de comunicaciones. • Comunicados de prensa. • Cumplimiento a las acciones proyectadas en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano y sus anexos • Información para Publicaciones • Apoyo a Campañas mediáticas • Proyección de Encuestas • Solicitudes de acompañamientos a la comunidad • Información a publicar Plan Anticorrupción y de atención al Ciudadano 5. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información 	<p>Dirección de Comunicaciones</p>
<p>Análisis y Mejora</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Norma para la elaboración de Documentos • Procedimiento de Control de Documentos • Procedimiento de Control de Registros • Procedimiento de Auditorías de Gestión • Procedimiento de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora • Procedimiento Tratamiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Solicitudes de Información y/o Sugerencias "PQRDS". • Procedimiento de Producto, Servicios y Trabajo No Conformes • Programación de Auditorías de Gestión • Plan de Calidad, • Manual de Gestión Integrado • Guía para la Administración del Riesgo • Listados maestros de Documentos y Registros Actualizados • Capacitaciones en Sistemas de Gestión • Seguimiento al presupuesto asignado, ejecutado y cumplimiento de metas para cada vigencia" • Periodicidad de producción, seguimiento y control de la información consignada en los registros para la toma de decisiones" 	<p>Ejecución de labores relacionadas con el Proceso Análisis y Mejora</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de mejoramiento actualizado y con seguimiento • Reporte de Acciones Correctivas Preventivas y de Mejora Aprobados y Seguimiento • Solicitudes de Emisión de Documentos • Control de prestamos y devoluciones • Listado maestro de Documentos y Registros Actualizados, publicados y revisados • Reporte de Producto, Servicio y/o Trabajo No Conforme. • Tratamiento de Peticiones, Quejas, Recursos y Sugerencias • Actualización de Documentos Internos y Externos • Evaluación de Equipo auditor • Normativos del Sistema de Gestión Integrado actualizados y publicados • Mapa de Riesgos y Controles: actualizado y publicado • Seguimiento al presupuesto asignado, ejecutado y cumplimiento de metas para cada vigencia" • Periodicidad de producción, seguimiento y control de la información consignada en los registros para la toma de decisiones" 	<p>Proceso Análisis y Mejora</p>



Caracterización Proceso Gestión de Aseo

Documento Controlado	
Código: GA-D-001	
Versión: 15	
Fecha de Emisión: 23-11-16	
Página:	10/10

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"> Control Diario Peso en Báscula de Residuos Sólidos GA-R-001 . Orden de Visita Aseo GA-R-002 Seguimiento Diario a la prestación del Servicio de Barrido y Limpieza GA-R-004. Reporte diario de áreas intervenidas con el servicio de corte de césped GA-R-005. Control combustible y aceite. GA-R-046. Programación poda árbol GA-R-049. Acta de Intervención para Poda de Árbol Urbano GA-R-045. Programación de lavado de áreas públicas GA-R-057. Control lavado de áreas públicas GA-R-55. Registro de Novedades Vehículo de la Gestión de Aseo GA-R-008. Satisfacción del Cliente Servicio de Aseo GA-R-010 Control Diario Desarrollo de Ruta GA-R-011 . Seguimiento Diario Actividad de Recolección y Transporte del Servicio de Aseo GA-R-013. Reporte de Horas Extras Operarios Barrido y Limpieza de Vías y áreas Públicas GA-R-015. Seguimiento a PQRDS atendidos. Los definidos en la Matriz de identificación y evaluación de aspectos e impactos ambientales Plan de Acción Estratégico Plan de Acción del Modelo Integrado de Planeación y Gestión 	<p>Indicador de barrido: <u>Kilómetros de barrido ejecutados (Vía + Área) X 100</u> Kilómetros de barrido proyectados (Vía + Área)</p> <p>Indicador de Corte Césped: <u>Área intervenida en el mes *100</u> Área proyectada en el mes</p> <p>Indicador poda de árbol: <u>Numero de arboles podados en el mes * 100</u> Numero de arboles a podar proyectados en el mes</p> <p>Indicador lavado de áreas publicas <u>m² de área publica lavada en el semestre * 100</u> m² de área proyectada para lavado en el semestre</p> <p>Indicador: Eficiencia en el uso de los vehículos de recolección.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;"> $\frac{M}{N} (\%) \text{ Utilización del vehículo por viaje}$ <p style="text-align: center;">No. De viajes realizados por el vehículo</p> </div> <p style="text-align: center;">No de vehículos</p>	<p>4. Contexto de la organización</p> <p>4.1 Comprensión de la 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>5. Liderazgo</p> <p>5.1 Liderazgo y compromiso.</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>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 Requisitos para los productos y servicios.</p> <p>8.3 Diseño y desarrollo de 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>9. Evaluación desempeño</p> <p>9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación.</p> <p>9.2 Auditorías Internas.</p> <p>9.3 Revisión por la dirección</p> <p>10. Mejora</p> <p>10.2 No conformidades y acciones correctivas.</p> <p>10.3 Mejora continua.</p>	<p>4. Contexto de la organización</p> <p>4.1 Comprensión del contexto de la Organización</p> <p>4.2 Comprensión de las 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>5. Liderazgo</p> <p>6. Planificación</p> <p>6.1 Acciones para tratar los riesgos y oportunidades</p> <p>6.2 Objetivos ambientales y planificación para Lograrlos</p> <p>7. Apoyo</p> <p>8. Operación</p> <p>9. Evaluación del Desempeño</p> <p>9.1 Seguimiento Medio análisis y evaluación.</p> <p>9.2 Auditoria Interna</p> <p>9.3 Revisión por la Dirección</p> <p>10. Mejora</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>
15. Riesgos	16. Aspectos e impactos ambientales	17. Requisitos Legales y Reglamentarios	19. Documentos Relacionados	20. Registros
Ver: <ul style="list-style-type: none"> Mapa de Riesgos y Controles Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Matriz de Identificación de Peligros, Valoración de Riesgos y Determinación de Controles de los procesos (SGSST) Mapa de Riesgos de Seguridad de la Información 	Ver Matriz de Identificación y Evaluación de Aspectos e Impactos Ambientales.	Ver: <ul style="list-style-type: none"> Listado Maestro de Documentos Externos Matriz de Identificación y Evaluación de Requisitos Legales Ambientales. Matriz de identificación y Evaluación al Cumplimientos de Requisitos Legales de Seguridad y Salud en el Trabajo 	Ver Listado Maestro de Documentos	Ver Listado Maestro de Registros