

MATRIZ DE INTERACCION DE PROCESOS

OBJETIVOS DEL PROCESO	ACTIVIDADES ESPECIFICAS DEL PROCESO	DE / CON	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	ATENCIÓN AL USUARIO/ SUSCRIPTOR	ALCANTARILLADO	ACUEDUCTO	ASEO	GESTION DE INFRAESTRUCTURA	GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	RECURSOS
<p>Direccionar la empresa para cumplir con los objetivos, obligaciones y estrategias propuestas.</p>	<p>Realizar el direccionamiento estratégico de la organización, así como la planificación del SGI Identificar y establecer el presupuesto de recurso de la organización, los procesos y sus sistemas de gestión. Definir las competencias, funciones, responsabilidades y autoridad del personal de la organización Gestionar la administración del SGI, incluyendo el control de los documentos y los registros Elaborar, divulgar y vigilar por que se implementen los programas de gestión SISO Elaborar, divulgar y vigilar la implementación de procedimientos de trabajos seguros en la organización. Evaluar el desempeño SST del sistema de gestión Planificar el ciclo de auditorías anual e implementar dichas auditorías internas para la verificación del Sistema de Gestión de la organización. Coordinar las actividades de auditorías internas y externas de la organización Reunir la información necesaria para la revisión por la dirección incluyendo la financiera, contable y jurídica Realizar la revisión por la dirección y evaluar el desempeño del SGI Tomar decisiones necesarias, para la mejora continua de la organización y sus procesos Brindar los recursos necesarios para el normal funcionamiento de la organización, así como para el mantenimiento y la mejora del SGI. Establecer los presupuestos para los proyectos, así como el flujo de los mismos Brindar la información necesaria a la Asamblea y a la Junta de Socios sobre los resultados de la empresa</p>	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO		<p>Visión, Misión, Política, Objetivos, Indicadores de Gestión y Metas. Metas de ventas y metas estratégicas Recursos para el proceso Resultados del desempeño del Sistema de Gestión y recomendaciones para la mejora. Documentos del SGI y formatos para uso del proceso. Resultados de auditorías internas y externas</p>	<p>Visión, Misión, Política, Objetivos, Indicadores de Gestión y Metas. Metas de ventas y metas estratégicas Recursos para el proceso Resultados del desempeño del Sistema de Gestión y recomendaciones para la mejora. Documentos del SGI y formatos para uso del proceso. Resultados de auditorías internas y externas</p>	<p>Visión, Misión, Política, Objetivos, Indicadores de Gestión y Metas. Metas de ventas y metas estratégicas Recursos para el proceso Resultados del desempeño del Sistema de Gestión y recomendaciones para la mejora. Documentos del SGI y formatos para uso del proceso. Resultados de auditorías internas y externas</p>	<p>Visión, Misión, Política, Objetivos, Indicadores de Gestión y Metas. Metas de ventas y metas estratégicas Recursos para el proceso Resultados del desempeño del Sistema de Gestión y recomendaciones para la mejora. Documentos del SGI y formatos para uso del proceso. Resultados de auditorías internas y externas</p>	<p>Visión, Misión, Política, Objetivos, Indicadores de Gestión y Metas. Metas de ventas y metas estratégicas Recursos para el proceso Resultados del desempeño del Sistema de Gestión y recomendaciones para la mejora. Documentos del SGI y formatos para uso del proceso. Resultados de auditorías internas y externas</p>	<p>Visión, Misión, Política, Objetivos, Indicadores de Gestión y Metas. Metas de ventas y metas estratégicas Recursos para el proceso Resultados del desempeño del Sistema de Gestión y recomendaciones para la mejora. Documentos del SGI y formatos para uso del proceso. Resultados de auditorías internas y externas</p>	<p>Visión, Misión, Política, Objetivos, Indicadores de Gestión y Metas. Metas de ventas y metas estratégicas Recursos para el proceso Resultados del desempeño del Sistema de Gestión y recomendaciones para la mejora. Documentos del SGI y formatos para uso del proceso. Resultados de auditorías internas y externas</p>
<p>Atender todas las necesidades de los usuarios</p>	<p>Gestionar las visitas con otras áreas operacionales a las instalaciones de futuros suscriptores que requieren los servicios de la organización Elaborar los contratos de condiciones uniformes con los suscriptores Identificar necesidades de los usuarios (quejas, reclamos, peticiones) Realizar comunicados a los usuarios/ suscriptores (Debito Proceso) con revisión jurídica cuando se requiera. Facturación a los suscriptores Realizar convenios de financiación con los suscriptores Liquidar los aportes a tenedores y municipios Campañas de uso eficiente del agua con la comunidad Informa de cortes y reparaciones a los usuarios o suspensión programada de servicios por parte de ASB.</p>	ATENCIÓN AL USUARIO/ SUSCRIPTOR	<p>Informes de usuarios de consumos y PQRs. Reporte de facturación</p>	<p>Solicitud visitas por daños o necesidades de los usuarios Ordenes de trabajo</p>	<p>Solicitud visitas por daños o necesidades de los usuarios Ordenes de trabajo</p>	<p>Solicitud visitas por daños o necesidades de los usuarios Ordenes de trabajo</p>	<p>Solicitud visitas por daños o necesidades de los usuarios Ordenes de trabajo</p>	<p>Orden para reparación o mantenimiento Solicitud de capacitación Solicitudes relacionadas con SST Solicitudes de novedades de nómina</p>	<p>Solicitud de contratación de personal Solicitud de capacitación Solicitudes relacionadas con SST Solicitudes de novedades de nómina</p>	<p>Requisición para compra de insumos y servicios Evaluación de desempeño de proveedores</p>
<p>Verter agua residual en condiciones físico químicas adecuadas</p>	<p>Recolección de aguas negras y aguas lluvias Conducción de aguas a la planta de tratamiento Tratamiento de aguas negras Tratamiento de aguas lluvias Vertimiento de aguas</p>	ALCANTARILLADO	<p>Informe de producción Resultados de indicadores de servicio y calidad Requerimientos de recursos financieros. Proyectos para mejora</p>	N/A	N/A	N/A	N/A	<p>Necesidad de reparaciones y mantenimiento en planta de tratamiento pozos</p>	<p>Solicitud de contratación de personal Solicitud de capacitación Solicitudes relacionadas con SST Solicitudes de novedades de nómina</p>	<p>Requisición para compra de insumos y servicios Evaluación de desempeño de proveedores</p>
<p>Brindar a los usuarios agua potable</p>	<p>Recibo del agua de la EAB. Distribución del agua por gravedad a los suscriptores Control de calidad del agua tratada Identificación de necesidades de mejora en las redes o medidores Realizar visitas de seguimiento cuando se requiera.</p>	ACUEDUCTO	<p>Informe de producción Resultados de indicadores de servicio y calidad Requerimientos de recursos financieros. Proyectos para mejora</p>	<p>Información de cortes del servicio</p>	N/A	N/A	N/A	<p>Necesidad de reparaciones y mantenimiento en Puntos de captación de agua o red de distribución</p>	<p>Solicitud de contratación de personal Solicitud de capacitación Solicitudes relacionadas con SST Solicitudes de novedades de nómina</p>	<p>Requisición para compra de insumos y servicios Evaluación de desempeño de proveedores</p>
<p>Prestar el servicio de recolección y aseo a los usuarios/ suscriptores en Funza, Tenjo y Cota</p>	<p>Verificación de la infraestructura de los usuarios para el almacenamiento de los residuos. Planear los recorridos Realizar los recorridos para la recolección de residuos Transportar los residuos al Punto de disposición autorizado</p>	ASEO	<p>Informe de producción Resultados de indicadores de servicio y calidad Requerimientos de recursos financieros. Proyectos para mejora</p>	<p>Información de suspensión del servicio por cualquier razón</p>	N/A	N/A	N/A	<p>Necesidades de mantenimiento de vehículos.</p>	<p>Solicitud de contratación de personal Solicitud de capacitación Solicitudes relacionadas con SST Solicitudes de novedades de nómina</p>	<p>Requisición para compra de insumos y servicios Evaluación de desempeño de proveedores</p>
<p>Mantener las instalaciones y redes en estado adecuado para prestación de los servicios (Distribución de agua potable y recolección de aguas residuales)</p>	<p>Realizan visitas de verificación de funcionamiento de redes y acometidas Gestionan o realizan los mantenimientos requeridos Planifican y ejecutan planes de mantenimiento de: medidores, redes, acometidas, planta de tratamiento, pozos con sus bombas, vehículos entre otros.</p>	GESTION DE INFRAESTRUCTURA	<p>Informe de costos y gastos en mantenimiento y reparaciones Resultados de indicadores Requerimientos de recursos financieros. Proyectos para mejora</p>	<p>Información sobre reparaciones, mantenimientos, cambios de medidores, etc.</p>	<p>Informar daños en la red de alcantarillado Informar mantenimientos programados</p>	<p>Informar daños en la red de acueducto Informar mantenimientos programados</p>	<p>Informar daños de los equipos y vehículos Informar mantenimientos programados</p>		<p>Solicitud de contratación de personal Solicitud de capacitación Solicitudes relacionadas con SST Solicitudes de novedades de nómina</p>	<p>Requisición para compra de insumos y servicios Evaluación de desempeño de proveedores</p>
<p>Gestionar el mejoramiento de la competencia del personal que labora para la organización. Gestionar el mejoramiento de las condiciones de seguridad y salud en el trabajo en los diferentes ambientes de trabajo.</p>	<p>Realizar la búsqueda de posibles aspirantes, garantizando que cumplan con las competencias necesarias, y en caso de ser un cargo nuevo, gestor que se definan las competencias y funciones para el mismo, por parte de la gerencia y el responsable del área. Promover las entrevistas para los posibles aspirantes, con los cargos pertinentes. Legalizar la contratación de personal y gestor que se les realiza la inducción Gestionar las acciones necesarias, para mejorar la competencia del personal de la organización a través de planes de capacitación. Gestionar la nómina Gestionar anualmente las evaluaciones de desempeño para el personal Gestionar las acciones necesarias, para mejorar el desempeño del personal y el ambiente laboral de la organización Identificar los peligros a los que se encuentra expuesto el personal de la organización Realizar los trámites pertinentes para la desvinculación del personal, cuando aplica, gestionando el desplazamiento del Paz y Salvo de Retiro</p>	GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	<p>Resultados del desempeño del proceso e información de entrada para la revisión por la dirección Información relevante del proceso, incluyendo capacitaciones y entrenamientos realizados, ausentismo, accidentalidad, horas extras, nómina y solicitud de permisos o vacaciones Solicitud de definición de competencias y funciones, para los cargos nuevos. Acciones correctivas y preventivas del proceso Solicitud de elaboración, modificación o eliminación de documentos para el proceso Personal contratado para el proceso Solicitar la realización de las evaluaciones de desempeño, para el personal que depende directamente de la gerencia Personal contratado para el proceso Identificación de cambios en el entorno y riesgos Recomendaciones para la mejora Rendición de cuentas del SIGEST</p>	<p>Solicitar el responsable del proceso, la realización de las evaluaciones de desempeño, para el personal que se encuentra a su cargo Personal contratado para el proceso, cumpliendo con las competencias y demás requerimientos solicitados Recordación de temas de capacitación y entrenamiento, a ser dictados por parte del personal del proceso Directivos para la implementación de los programas de seguridad industrial y salud en el trabajo</p>	<p>Solicitar el responsable del proceso, la realización de las evaluaciones de desempeño, para el personal que se encuentra a su cargo Personal contratado para el proceso, cumpliendo con las competencias y demás requerimientos solicitados Recordación de temas de capacitación y entrenamiento, a ser dictados por parte del personal del proceso Directivos para la implementación de los programas de seguridad industrial y salud en el trabajo</p>	<p>Solicitar el responsable del proceso, la realización de las evaluaciones de desempeño, para el personal que se encuentra a su cargo Personal contratado para el proceso, cumpliendo con las competencias y demás requerimientos solicitados Recordación de temas de capacitación y entrenamiento, a ser dictados por parte del personal del proceso Directivos para la implementación de los programas de seguridad industrial y salud en el trabajo</p>	<p>Solicitar el responsable del proceso, la realización de las evaluaciones de desempeño, para el personal que se encuentra a su cargo Personal contratado para el proceso, cumpliendo con las competencias y demás requerimientos solicitados Recordación de temas de capacitación y entrenamiento, a ser dictados por parte del personal del proceso Directivos para la implementación de los programas de seguridad industrial y salud en el trabajo</p>	<p>Solicitar el responsable del proceso, la realización de las evaluaciones de desempeño, para el personal que se encuentra a su cargo Personal contratado para el proceso, cumpliendo con las competencias y demás requerimientos solicitados Recordación de temas de capacitación y entrenamiento, a ser dictados por parte del personal del proceso Directivos para la implementación de los programas de seguridad industrial y salud en el trabajo</p>	<p>Solicitar el responsable del proceso, la realización de las evaluaciones de desempeño, para el personal que se encuentra a su cargo Personal contratado para el proceso, cumpliendo con las competencias y demás requerimientos solicitados Recordación de temas de capacitación y entrenamiento, a ser dictados por parte del personal del proceso Directivos para la implementación de los programas de seguridad industrial y salud en el trabajo</p>	

OBJETIVOS DEL PROCESO	ACTIVIDADES ESPECIFICAS DEL PROCESO	DE / CON		DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	ATENCIÓN AL USUARIO/ SUSCRIPTOR	ALCANTARILLADO	ACUEDUCTO	ASEO	GESTION DE INFRAESTRUCTURA	GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	RECURSOS
		DE	CON								
Adquirir los recursos adecuados por calidad, seguridad y precio, que requieren los diferentes procesos y proyectos de la organización.	<p>Realizar las compras de insumos o servicios de acuerdo con lo establecido en las matrices de control de proveedores.</p> <p>Conocer la necesidad de adquirir productos o servicios, por parte de las diferentes áreas de la organización, asegurándose de que los requerimientos sean claros y precisos.</p> <p>Realizar revisión jurídica de términos de contratación cuando se requiera y contratos con proveedores</p> <p>Realizar la búsqueda de proveedores para suplir las necesidades de la organización, que cumplan con los criterios de evaluación establecidos</p> <p>Solicitar cotizaciones y seleccionar los proveedores que sean mas convenientes, según el producto o servicio que se busca</p> <p>Generar las ordenes de compra / servicio o los contratos pertinentes, para la realización de la compra, estableciendo claramente los requisitos aplicables a la misma</p> <p>Hacer seguimiento a las entregas y al desempeño de los proveedores, verificando que los recursos adquiridos cumplan con las especificaciones de la compra</p> <p>Gestionar la solución de problemas con los proveedores que utiliza la organización</p> <p>Gestionar el pago oportuno a los proveedores</p>	RECURSOS		<p>Productos y servicios adquiridos, de acuerdo con los requerimientos del proceso.</p> <p>Demás documentos que soportan la compra, según las disposiciones establecidas en la matriz de proveedores</p> <p>Rendición de cuentas del SGSST</p>	<p>Productos y servicios adquiridos, de acuerdo con los requerimientos del proceso.</p> <p>Demás documentos que soportan la compra, según las disposiciones establecidas en la matriz de proveedores</p>	<p>Productos y servicios adquiridos, de acuerdo con los requerimientos del proceso.</p> <p>Demás documentos que soportan la compra, según las disposiciones establecidas en la matriz de proveedores</p>	<p>Productos y servicios adquiridos, de acuerdo con los requerimientos del proceso.</p> <p>Demás documentos que soportan la compra, según las disposiciones establecidas en la matriz de proveedores</p>	<p>Productos y servicios adquiridos, de acuerdo con los requerimientos del proceso.</p> <p>Demás documentos que soportan la compra, según las disposiciones establecidas en la matriz de proveedores</p>	<p>Productos y servicios adquiridos, de acuerdo con los requerimientos del proceso.</p> <p>Demás documentos que soportan la compra, según las disposiciones establecidas en la matriz de proveedores</p>	<p>Productos y servicios adquiridos, de acuerdo con los requerimientos del proceso.</p> <p>Demás documentos que soportan la compra, según las disposiciones establecidas en la matriz de proveedores</p>	

CONTROL DE CAMBIOS

VERSION	FECHA	MODIFICACION	ELABORÓ	REVISÓ Y APROBÓ
1	04/05/2020	Creación		

Los indicadores de gestión de los procesos, se establecen en la Matriz de Despliegue de Objetivos de la organización.
 Los documentos y formatos relacionados con cada uno de los procesos, se establecen en el Listado Maestro de Documentos de la organización.