

Mapa de procesos

Macroproceso de Dirección

Gestión Gerencial

Calidad y Mejoramiento Continuo

Macroproceso de Misional

Adquisición Bienes y Servicios

(*) Mantenimiento

(*) Servicio de Alcantarillado

Interventoría

(*) Gestión Social

(*) Gestión Ambiental

(*) Dirección de Proyectos

Macroproceso de Apoyo

Comunicaciones

Gestión del Talento Humano

Infraestructura

Gestión de Tecnología de
Información

(*) Gestión Financiera

(*) Asuntos Legales y secretaria
general

Partes Interesadas Necesidades y Expectativas

Clientes Requisitos y Expectativas

Clientes Satisfacción

Partes Interesadas Resultados

(*) No esta en el actual alcance del SGC

Macro proceso	Proceso	Objetivo
Dirección	Gestión Gerencial	Mantener los estándares de calidad y garantizar la eficacia de la planeación estratégica en cuanto a los planes de inversión, infraestructura operativa.
Dirección	Calidad y Mejoramiento Continuo	Mantener la implementación y el desempeño de los Procesos del SGC para garantizar su eficacia continua
Misional	Interventoría	Realizar el seguimiento técnico, ambiental, social y administrativo a la ejecución de proyectos de agua potable y saneamiento básico
Misional	(*) Servicio de Alcantarillado	Prestar el servicio de recolección, transporte y tratamiento de las aguas residuales hasta el sitio de vertimiento (rio Medellín) cumpliendo con la normatividad vigente, así como el manejo adecuado del biosólidos como subproducto del tratamiento y acondicionamiento del biogás para su utilización en el sistema de recuperación de energía.
Misional	(*) Dirección de Proyectos	Desarrollar los proyectos de infraestructura para la expansión, ampliación, modernización, optimización y reposición de los sistemas de acueducto, alcantarillado, aseo, teniendo en cuenta las metas y objetivos estratégicos, dando cumplimiento de los requisitos administrativos, legales y técnicos.
Misional	Adquisición Bienes y Servicios	Gestionar los bienes y servicios necesarios para la operación del negocio y el funcionamiento de la empresa. Garantizar los bienes y servicios necesarios para la operación del negocio y el funcionamiento de la empresa.

Macro proceso	Proceso	Objetivo
Misional	(*) Mantenimiento	Mantener y optimizar los activos disponibles con capacidad de generar valor agregado a la compañía mediante los siguientes objetivos específicos: • Mantener la disponibilidad de los equipos que permiten el tratamiento pleno del caudal y el control de olores. • Mantener la disponibilidad de los equipos que permiten el uso total del biogás generado en la autogeneración de energía para uso en planta. • Gestionar la eficaz operación de los procesos para lograr la conformidad de los productos y servicios en cuanto a los equipos, herramientas.
Misional	(*) Gestión Social	Posicionar la empresa Aguas Nacionales EPM como aliado estratégico de los territorios donde hace presencia, a través de su relacionamiento como buen vecino, en aspectos sociales, educativos y ambientales, fortaleciendo las relaciones y el diálogo entre la comunidad y demás grupos de interés del área de influencia de la PTAR Aguas Claras y la empresa; enfocados en la promoción de una dinámica social entorno a la democratización de la información para que la ciudadanía cuente con la información suficiente sobre las actividades operacionales desarrolladas por Aguas Nacionales en los territorios en los que hace presencia con los diferentes proyectos.
Misional	(*) Gestión Ambiental	Gestiona la conservación y aprovechamiento sostenible de los recursos naturales, ejecutando acciones que desarrolla la empresa para la prevención, mitigación, corrección, y/o compensación de los impactos negativos y la potenciación de los impactos positivos sobre los componentes físico, biótico y social, desde la planificación de los proyectos, obras o actividades y de los impactos que éstos puedan recibir del medio. Así mismo aquellas que propenden por la protección y mejoramiento de los recursos naturales asociados a la prestación de los servicios públicos, Interventoría y desarrollo de proyectos. Se realizan actividades encaminadas a educar a los clientes y empleados de la empresa, en temas relacionados con buenas prácticas sobre el uso de los servicios y conservación del medio ambiente.

Macro proceso	Proceso	Objetivo
Apoyo	Comunicaciones	Atender las relaciones de la organización con su entorno sectorial, planear y coordinar el desarrollo del proceso gestión de la comunicación de tal manera, que aporte al logro de la estrategia de la organización.
Apoyo	Gestión del Talento Humano	Garantizar las competencias, la seguridad y el bienestar del personal, con el propósito de disponerlo acorde con las competencias requeridas por los procesos y según los objetivos estratégicos establecidos para el personal en la organización.
Apoyo	Infraestructura	Gestionar los recursos, brindando apoyo a las diferentes necesidades de los procesos en cuanto al mantenimiento de la infraestructura locativa.
Apoyo	Gestión de Tecnología de Información	Brindar apoyo a la organización en los aspectos de logística y mantenimiento de equipos de computo para el procesamiento de información.
Apoyo	(*)Gestión Financiera	Gestionar la información y disposición de recursos financieros de Aguas Nacionales EPM S.A. E.S.P., con el fin de satisfacer la necesidades internas y el cumplimiento de los requerimientos externos.
Apoyo	(*) Asuntos Legales y secretaria general	Atender las relaciones de la organización con su entorno sectorial y defender jurídicamente los intereses de la organización.