

Mapa de procesos

2017

¿Qué metodología se utilizó en la definición del Modelo de Procesos?

Para la construcción del Modelo de Procesos Grupo EPM, se empleó la Metodología de Gestión de Ciclos de Negocio – BCMM (Business Cycle Management Methodology), de la firma Price Waterhouse Cooper, la cual utiliza el enfoque End-to-End (E2E) definiendo ciclos de procesos estándar los cuales permiten enmarcar el que hacer de la organización, reconociendo el encadenamiento secuencial de los procesos en la generación de valor de cara a un propósito común que se encuentra focalizado en la satisfacción de una necesidad.

Este enfoque ha servido de fundamento en la construcción de flujos de operación incluidos en sistemas integrados de información utilizados para la Gestión por procesos en las organizaciones. Algunos beneficios de su implantación son:



Los ciclos facilitan la transversalidad con la finalidad de alcanzar un objetivo medible.



Permite la visión global de procesos para responder a una necesidad: implica tener un encadenamiento asociado a un mismo objetivo.



Aporta a la gestión integral al desarrollar la estandarización de los procesos enfocado hacia los resultados.



Facilita el flujo de la información a través de los procesos, alineados a los sistemas de información que lo soportan para la toma de decisiones.



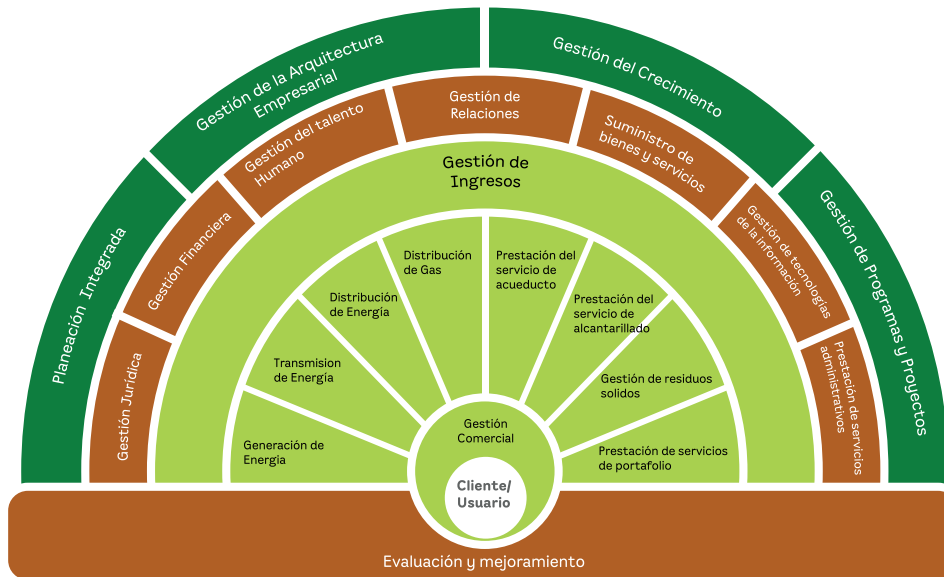
Integra de forma práctica, la gestión por procesos involucrando las dimensiones de la Arquitectura Empresarial alrededor de la satisfacción del cliente/usuario.



Cimenta las bases para el desarrollo de modelos de mejoramiento como Lean, Six Sigma, Kaizen, Modelos de Excelencia, entre otros.

Algunas de las actividades desarrolladas en el Diseño del Modelo de Procesos – Conceptualización de los Arcos

Diagramación del modelo de procesos contemplando los Ciclos y los Macroprocesos



Estratégicos

El arco estratégico se compone de los Ciclos y Macroprocesos que definen la estrategia, los recursos, la Arquitectura y habilitan el crecimiento del Grupo EPM para orientar la operación del Modelo de Procesos.



Soporte

El arco de soporte habilita los recursos para el desarrollo e implementación de la estrategia, operación y aseguramiento de la gestión y filosofía de mejoramiento continuo de los cambios en los procesos alineados con la estrategia del Grupo EPM.



Misionales

El arco misional esta compuesto por:

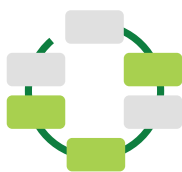
- Núcleo que corresponde a los clientes del Grupo EPM, en quien se fundamenta el modelo.
- Los procesos de negocios para la generación y prestación de soluciones integradas, productos y/o servicios al cliente/usuario.
- El proceso de Gestión comercial el cual es el habilitador de relacionamiento con el cliente/usuario, para materializar la venta de los productos y servicios.
- El proceso de Gestión de Ingresos, que administra la consecución y disposición de los ingresos económicos para su aseguramiento.

Conceptos



Arco:

Es la forma de configuración del modelo de procesos que denota la clasificación de los Ciclos y Macroprocesos (Estratégicos, misionales y de soporte).



Ciclo:

Son encadenamientos de procesos que se organizan de manera secuencial alrededor de una naturaleza (propósito) común que se encuentra focalizado en la satisfacción de una necesidad.



Macroproceso:

Es un conjunto de procesos relacionados con un mismo tema que atiende varios propósitos, buscando satisfacer los requerimientos de uno o varios grupos de interés.



Proceso:

Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.



Proceso Común Origen:

Es el proceso que establece las directrices para su aplicación en los Ciclos y Macroprocesos donde se replique (define los que)

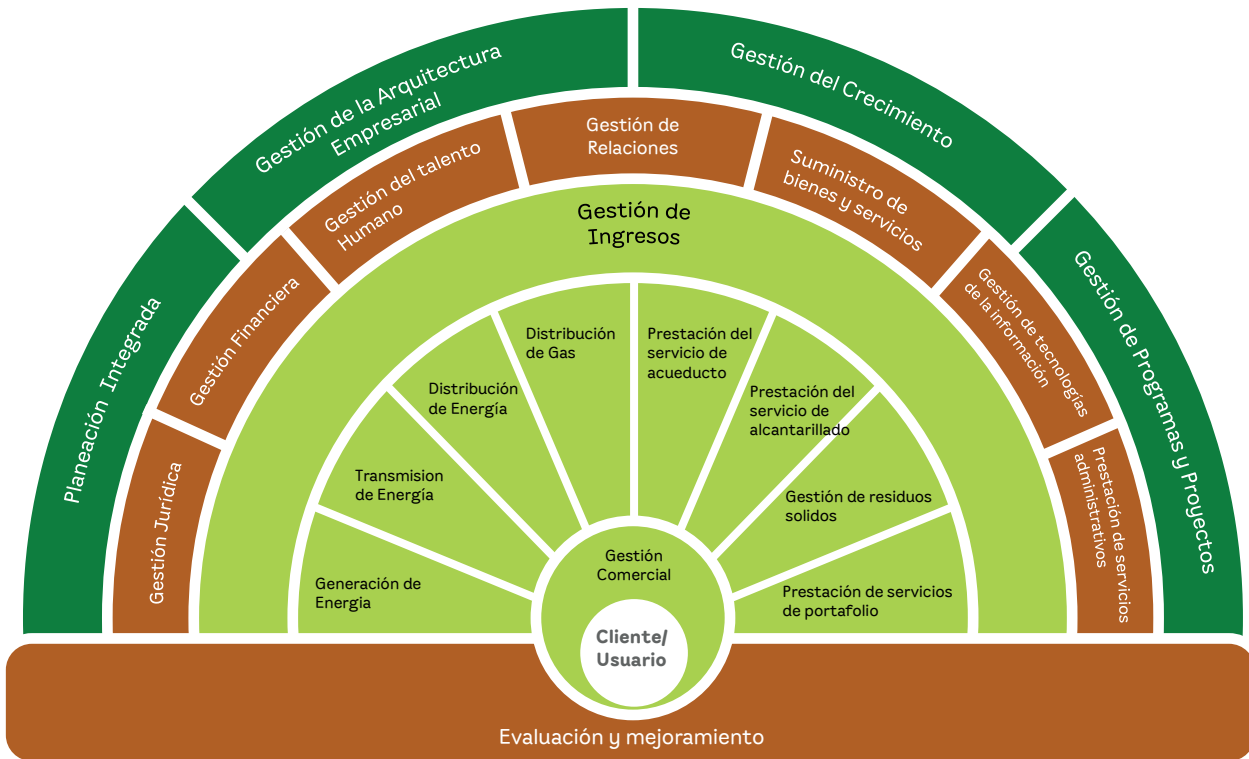


Proceso Común:

Es un proceso estándar que puede ser llamado en cualquiera de las instancias del modelo de procesos para su ejecución, acorde a las directrices del proceso común origen (define los como).

Modelo de Procesos Nivel 1

Modelo Arquitectura Empresarial



Estratégicos

Soporte

Misionales

Ciclo

*El Modelo de Procesos se enmarca en criterios de RSE e Innovación

Ciclo/Macroproceso	Proceso
Ciclo Gestión Comercial	<p>Mercadeo de Productos y Servicios (Relacionamiento con el cliente -Fidelización)</p> <p>Venta (Preventa, acuerdo de venta y entrega del producto o servicio)</p> <p>Relacionamiento con el cliente (Atención clientes)</p>
Ciclo Prestación Servicio de Acueducto	<p>Captación de agua cruda / Potabilización</p> <p>Potabilización</p> <p>Captación de agua cruda</p> <p>Distribución primaria de agua potable</p> <p>Distribución secundaria de agua potable</p>
Ciclo Prestación Servicio de Acueducto	<p>Potabilización</p> <p>Captación de agua cruda</p> <p>Distribución primaria de agua potable</p> <p>Distribución secundaria de agua potable</p>
Ciclo Prestación Servicio de Alcantarillado	<p>Recolección y Transporte de Aguas Residuales</p> <p>Tratamiento de agua residual</p> <p>Recolección y Transporte de Aguas Residuales</p> <p>Tratamiento de aguas residuales</p>
Macroproceso Prestación de Servicios de Portafolio	Se tiene pero no como proceso

Ciclo/Macroproceso	Proceso
Ciclo Gestión de Ingresos	Facturación Gestión recaudo Gestión cartera
Macroproceso Gestión Jurídica	Resolución de disputas y litigios Suministro de Consejería Legal
Macroproceso Gestión Financiera	Gestión contable Gestión de financiación Gestión de información de costos Gestión flujo de caja Gestión presupuestal Gestión tributaria
Ciclo Gestión del Talento Humano	Selección del Talento Humano Nomina Administración de la Compensación Seguridad y Salud en el trabajo negociación colectiva Administración de Procesos Disciplinarios del personal
Macroproceso Gestión de Relaciones	Gestión de la Comunicación

Ciclo/Macroproceso	Proceso
Ciclo Suministro de Bienes y Servicios	Adquisición de Bienes y Servicios Administración de bienes de inventario Adquisición de Bienes y Servicios Administración de bienes de inventario Gestión cuentas por pagar
Macroproceso Gestión Financiera	Planificación operativa Diseño de servicios TI Desarrollo de servicios TI Operación de servicios TI Seguimiento y Mejora a la Gestión
Macroproceso prestación de servicios de soporte administrativo	Adquisición y gestión inmobiliaria Administración de Instalaciones y Recursos Físicos Gestión de Proyectos de Infraestructura Locativa Mantenimiento de Instalaciones y Equipos
Macroproceso prestación de servicios de soporte administrativo	Gestión de Documental Prestación de servicios de mantenimiento automotor Prestación de Servicios de Transporte
Macroproceso evaluación y mejoramiento	Gestión Integral de Riesgos Auditoría Interna Seguimiento a la Gestión

Ciclo/Macroproceso	Proceso
Ciclo Planeación Integrada	Reconocimiento del entorno y el desempeño organizacional Se da desde casa matriz Despliegue y alineación estratégica Planificación operativa
Macroproceso Gestión de programas y proyectos	Desarrollo de proyectos de infraestructura agua