

aguas
regionales³

Grupo·epm

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



CONTENIDO

MANUAL DE OPERACIONES	1
1.1. INTRODUCCIÓN	4
1.2 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	5
1.3 ESTRATEGIA EMPRESARIAL DE GRUPO EPM	5
1.4 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO DEL NEGOCIO	5
1.5 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO CORPORATIVO	6
1.6 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO COMPETITIVO	6
2. DEFINICIÓN Y ALINEACIÓN DE LOS FOCOS ESTRATÉGICOS DE GESTIÓN	7
3. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	9
3.1 OBJETIVO DEL MANUAL	9
3.2 JUSTIFICACIÓN DEL MANUAL	9
4 MAPA DE PROCESOS	10
5. PLANEACIÓN EMPRESARIAL	10
6. AREA OPERATIVA (PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y SANEAMIENTO BÁSICO)	11
6.1. SERVICIO DE ACUEDUCTO	11
6.1.1. CAPTACION	11
6.1.2. POTABILIZACION	11
6.1.3. DISTRIBUCION PRIMARIA	12
6.1.4. DISTRIBUCION SECUNDARIA	12
6.1.5. MANTENIMIENTO	12
6.2. DISTRIBUCIÓN Y ALCANTARILLADO	13
6.2.1. RECOLECCION	13
6.2.2. TRANSPORTE	13
8. ADQUISICION Y ADMINISTRACION DE BIENES Y SERVICIOS	14
9. GESTION DEL TALENTO HUMANO	15
10. TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION (T.I)	15
11. GESTIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL	15
12. GESTION FINANCIERA	15
13. GESTION DE COMUNICACIONES Y RELACIONES	16
14. GESTION COMERCIAL	16

15. GESTION AMBIENTAL	17
16. GESTION JURIDICA	17
17. GESTIÓN DE SERVICIOS CORPORATIVOS	17
18. PROCESOS DE VERIFICACIÓN.....	17
18.1 PROCESO DE VERIFICACIÓN EMPRESARIAL	17
19. CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS.	18
19.1 DEFINICIÓN DEL PROCESO.....	18
19.2 ENTRADAS DEL PROCESO:	18
19.3 ACTIVIDADES DEL PROCESO.	19
20. ACTUALIZACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS.....	21
21. INDICADORES	21
21.1 CLASES DE INDICADORES	21
21.2 PREMISAS PARA LA DEFINICIÓN Y GESTIÓN DE LOS INDICADORES	22
21.3 ÁMBITO DE APLICACIÓN DE LOS INDICADORES	22
21.4 METODOLOGÍA PARA LA DEFINICIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN EN PROCESOS 23	
22. RIESGOS.....	23
22.1 POLÍTICA APROBADA DE RIESGOS	23
22.2 LINEAMENTOS	23
22.3 GESTIÓN DE RIESGOS	24
22.4 IMPLICACIONES DEL ENTORNO Y RIESGOS ESTRATÉGIA.....	24

GENERALIDADES

1.1. INTRODUCCIÓN

AGUAS REGIONALES EPM S.A E.S.P, presenta el Manual de procesos, que sirve como mecanismo de consulta permanente, por parte de los funcionarios, permitiéndoles un mayor desarrollo en la búsqueda del autocontrol

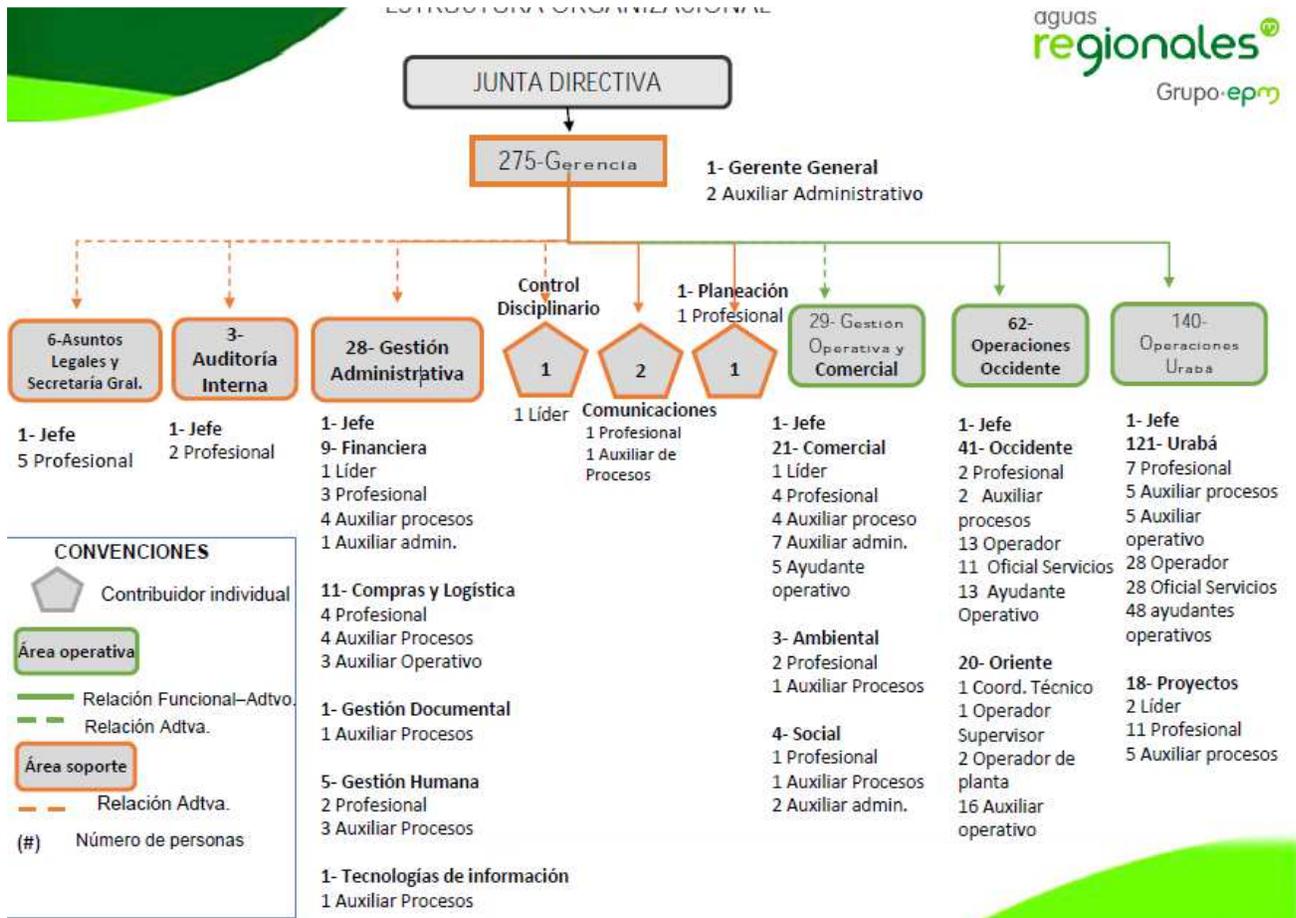
En este manual se define la gestión que agrupa las principales actividades y tareas dentro de la Organización, es decir, los procesos de planeación, misionales, soporte, negocios y verificación. Así mismo presenta la caracterización de los procesos

La funcionalidad del manual es permitir que todas las tareas y procedimientos por área vinculada, así como, la información relacionada sea verificados, evaluados y comprendidas con mayor facilidad, tomando como guía cualquier proceso de verificación.

El Manual de Procesos y Procedimientos está dirigido a todas las personas que bajo cualquier modalidad, se encuentran vinculadas a AGUAS REGIONALES EPM S.A E.S.P y se constituye en un elemento de apoyo útil para el cumplimiento de las responsabilidades asignadas y para coadyuvar, en la consecución de las metas de desempeño y rentabilidad, asegurar la información y consolidar el cumplimiento normativo.

Este documento describe los procesos y expone en una secuencia ordenada las principales operaciones o pasos que componen cada procedimiento y la manera de realizarlo.

1.2 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



1.3 ESTRATEGIA EMPRESARIAL DE GRUPO EPM

AGUAS REGIONALES EPM S.A. E.S.P. hace parte del Grupo empresarial EPM, es por eso que la misión y visión se incorporan a la estrategia del Núcleo corporativo en el crecimiento y desarrollo estratégico. El direccionamiento estratégico se compone del: Direccionamiento estratégico corporativo y direccionamiento estratégico Competitivo.

1.4 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO DEL NEGOCIO

Los negocios de Agua y Saneamiento cuentan con el siguiente direccionamiento estratégico El compuesto por el direccionamiento corporativo y el competitivo. A su vez, cada uno de estos se desagrega en tres componentes, tal como se presenta en la siguiente figura y como se amplía a continuación:

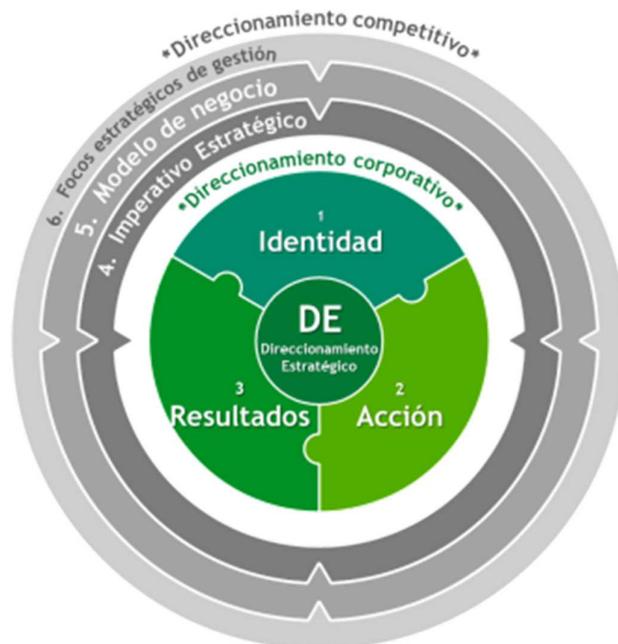


IMAGEN # 1. COMPONENTES DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

1.5 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO CORPORATIVO

La propuesta de síntesis del Direccionamiento Estratégico Corporativo se basa en la búsqueda de claridad, simplicidad y concreción, para lo cual es necesario formularlo con un número de elementos que permitan hacerlo coherente, eliminando redundancias en los contenidos.

Buscamos diferentes metodologías y concluimos que los siguientes componentes: **Identidad, Acción y Resultados** permiten tener un número adecuado de elementos en el direccionamiento y dan coherencia y consistencia.

1.6 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO COMPETITIVO

Los negocios de Agua y Saneamiento cuentan con un direccionamiento estratégico competitivo, desarrollado desde el negocio y articulado con núcleo corporativo, respetando los lineamientos y metodologías definidas desde la planeación integrada del Grupo EPM para este propósito.

Tres elementos conforman el direccionamiento competitivo: (i) Imperativo Estratégico, (ii) Modelo de Negocio, (iii) Focos Estratégicos de Gestión:

El Imperativo Estratégico constituye el mandato fundamental que el negocio ha de desarrollar para responder a las ambiciones trazadas en el Direccionamiento Estratégico del Grupo Empresarial; es el eslabón entre el Direccionamiento Corporativo y el Competitivo. El Modelo de Negocio describe la forma como el negocio elige crear, entregar y capturar valor. Parte del reconocimiento de las ventajas competitivas y su potencialidad de aprovechamiento en el mercado para que el negocio logre un posicionamiento superior a la competencia; los Focos Estratégicos de Gestión corresponden a la definición y priorización de temas de gestión a abordar por el negocio, para generar, desarrollar o mantener las ventajas competitivas y el crecimiento.

Imperativo

Es el mandato fundamental que el negocio ha de desarrollar para responder a las aspiraciones trazadas en el Direccionamiento Estratégico del Grupo Empresarial.



Rentabilizar operaciones en los mercados actuales y crecer nacional e internacionalmente, en donde el mercado genere oportunidades.



Promover cambios de política pública sectorial que permitan el crecimiento sostenible en el mercado nacional.

IMAGEN #2 focos estratégicos de gestión

2. DEFINICIÓN Y ALINEACIÓN DE LOS FOCOS ESTRATÉGICOS DE GESTIÓN

Los focos definidos para el negocio de Provisión Aguas están alineados a nivel corporativo y competitivo, para contribuir al logro de la MEGA de AGUAS REGIONALES EPM S.A E.S.P Y Grupo EPM. La alineación de los focos con las formas de jugar se muestra a continuación:

- Implementar el modelo de intervención, para lograr excelencia operacional en la prestación del servicio, desarrollando capacidades para la consolidación y crecimiento como filial del grupo empresarial.
- Desarrollar eficientemente la infraestructura con el objetivo de crecer en clientes.
- Asegurar la unidad de propósito y dirección de grupo, fortaleciendo las comunicaciones con los grupos de interés externos.
- Desarrollar capacidades para la consolidación del grupo desarrollando capacidades del talento humano con visión de grupo.



IMAGEN # 3 Alineación de los focos estratégicos de Gestión

Los focos estratégicos son los siguientes:

- | | |
|--|---|
| Nuevas ofertas con visión integral al cliente | <ul style="list-style-type: none"> • Proyecto de Gestión Comercial para lograr vinculación y legalización de usuario a los servicios de acueducto y alcantarillado. • Recuperación y fidelización de usuarios en estado cortado. • Prueba Piloto Agua Prepago • Cierre de brechas acueducto y alcantarillado • Seguimiento y fidelización Grandes Clientes. |
| Desarrollo Eficiente de la infraestructura | <ul style="list-style-type: none"> • Identificar, priorizar y gestionar proyectos de acuerdo a las necesidades de la infraestructura de la empresa y la comunidad. • Diseñar proyectos y gestionar los recursos bajo condición con el fin de no impactar la tarifa y beneficiar los usuarios. • Prueba piloto acueducto aereo. • Diseñadores dedicados exclusivamente en la elaboración de proyectos y modelaciones de expansion. |
| Implementar el modelo de Intervención | <ul style="list-style-type: none"> • Continuar la implementación de actas de transacción de procesos del centro de servicios de compartidos: Acta de Recaudo Comercial, Servicio de cotejo, pago y matrícula de terceros, mesa de servicio TI, entre otras. Y se implementaran Servicios de Gestión Humana, Administración de Bienes de Inventario, Servicios Administrativos. |

IMAGEN # 4 focos estratégicos



3. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Para el logro de su propósito empresarial la filial se basa en los Objetivos Estratégicos del Grupo Empresarial, emitidos a partir de cuatro perspectivas: la de Finanzas, la de Clientes y Mercados, la de Operaciones y la de Aprendizaje y Desarrollo.

3.1 OBJETIVO DEL MANUAL

Fortalecer los mecanismos de sensibilización, que se despliegan y solidifican para brindar fortalecimiento a la cultura del Autocontrol y del mismo Sistema de Control Interno. Los Procesos que se dan a conocer, cuentan con la estructura, base conceptual y visión en conjunto, de las actividades estratégicas, misionales, de soporte y evaluación de AGUAS REGIONALES EPM S.A E.S.P, con el fin de dotar a la entidad, de una herramienta de trabajo, que Contribuya al cumplimiento eficaz y eficiente de la misión y metas esenciales contempladas en el Plan de Negocio.

Definir los procesos y procedimientos precisando actividades, responsabilidades y autoridades relacionadas con la organización de la empresa y con el propósito de cumplir con las políticas, directivas, objetivos y normas.

3.2 JUSTIFICACIÓN DEL MANUAL

El manual de procesos, es una herramienta que permite a la organización, integrar una serie de acciones encaminadas a agilizar el trabajo de la administración, y mejorar la calidad del servicio, comprometiéndose con la búsqueda de alternativas que mejoren la satisfacción del usuario.

Permite controlar de manera ágil todos los procesos y procedimientos que se llevan a cabo en la entidad.

Es importante señalar que los Manuales de Procedimientos son la base del sistema de Gestión y del mejoramiento continuo de la eficiencia y la eficacia, poniendo de manifiesto que no bastan las normas, sino, que además, es imprescindible el cambio de actitud en el conjunto de los servidores, no es solo hacer las cosas bien, sino hacerlas dentro de las practicas definidas de la organización.

Además, se debe tener en cuenta que la utilidad del manual de procedimientos radica en la veracidad de la información que contienen, por lo que se hace necesario mantenerlos permanentemente actualizados.

4. MAPA DE PROCESOS

El mapa de proceso utilizado por Aguas Regionales S.A. E.S.P, esta estructurados bajo el ciclo del PHVA (Planear-Hacer-Verificar-Actuar) el cual consta de cuatro (4) procesos, los cuales están desarrollados en actividades y procedimientos relacionados con cada uno de ellos:

Ciclo planeación integrada
Planeación integrada
PROCESOS DE NEGOCIO
Ciclo Prestación Servicio de Acueducto
Ciclo Prestación Servicio de Alcantarillado
PROCESOS DE SOPORTE
Ciclo Gestión Comercial
Macroproceso Gestión Jurídica
Macroproceso Gestión Financiera
Ciclo Gestión del Talento Humano - Gestión Social
Macroproceso Gestión de Relaciones - Comunicaciones
Ciclo Suministro de Bienes y Servicios
Ciclo Gestión Tecnologías de Información
Macroproceso Gestión de programas y proyectos
VERIFICACIÓN EMPRESARIAL
Macroproceso evaluación y mejoramiento

5. PLANEACIÓN EMPRESARIAL

Objetivo: Proponer las definiciones estratégicas y ser un direccionador de los negocios del Grupo Empresarial, estableciendo el direccionamiento estratégico corporativo y competitivo de mediano y largo plazo, así como el portafolio de iniciativas y proyectos que tienen influencia en la operación.

Alcance: Inicia con el análisis del entorno y su impacto en los negocios del Grupo Empresarial y finaliza con el seguimiento y mejora a la gestión.

6. AREA OPERATIVA (PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y SANEAMIENTO BÁSICO)

6.1. PRESTACIÓN SERVICIO DE ACUEDUCTO

Objetivo: Prestar el servicio de acueducto, mediante la planeación, operación y control del sistema, atendiendo la demanda en condiciones satisfactorias, de cantidad, continuidad, presión y calidad.

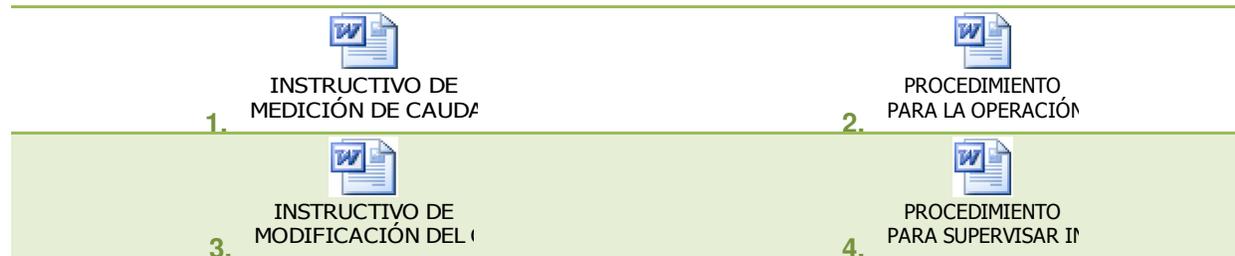
Alcance

Inicia con la Planificación operativa y termina con el seguimiento y mejora a la gestión.

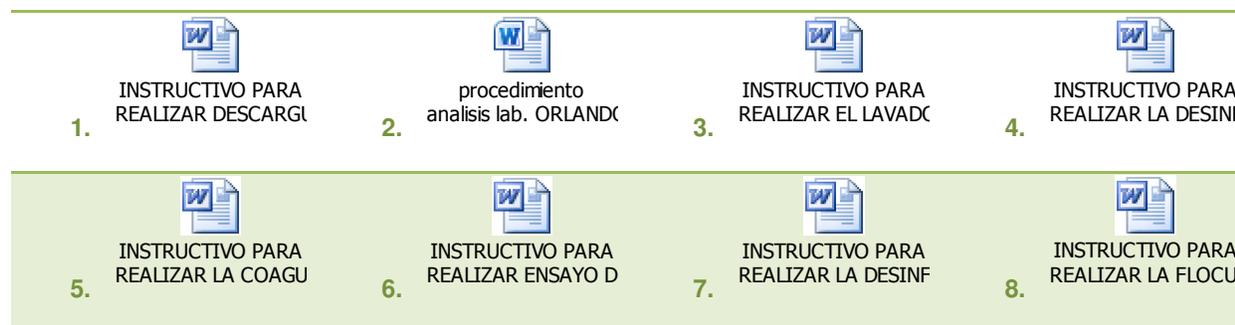
6.1.1. CAPTACION

Objetivo: Captar, transportar y transformar el agua cruda en agua potable, con el fin de atender la demanda en condiciones de cantidad, continuidad y calidad.

Alcance: Inicia con la recolección y transporte de agua cruda a las plantas de potabilización y finaliza con la salida de agua Potable de los tanques de almacenamiento de las plantas.



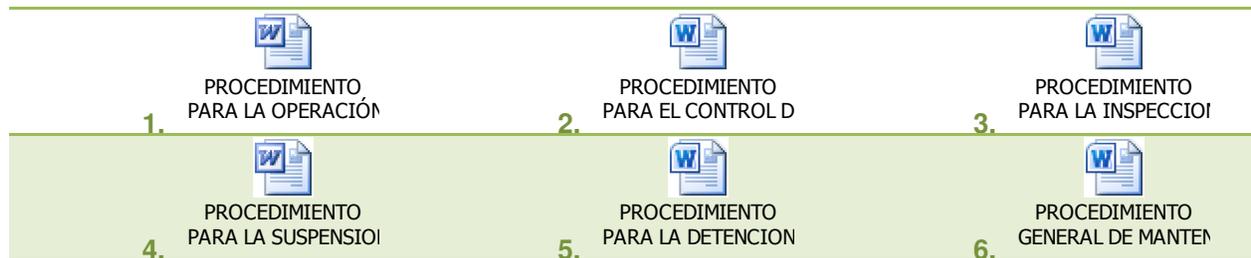
6.1.2. POTABILIZACION



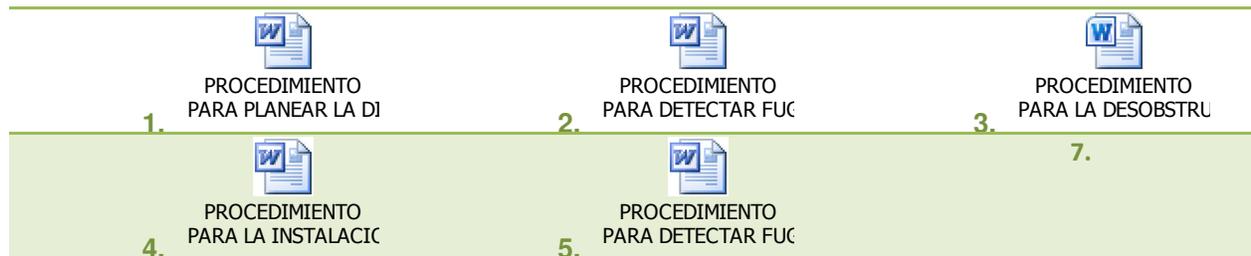
6.1.3. DISTRIBUCION PRIMARIA

Objetivo: Realizar la operación del sistema de distribución acueducto para satisfacer la demanda en términos de continuidad, presión y calidad requerida.

Alcance: Inicia con el recibo del agua potable a la salida de las plantas de potabilización y termina con la prestación del servicio de acueducto. Incluye el transporte y almacenamiento de agua potable.



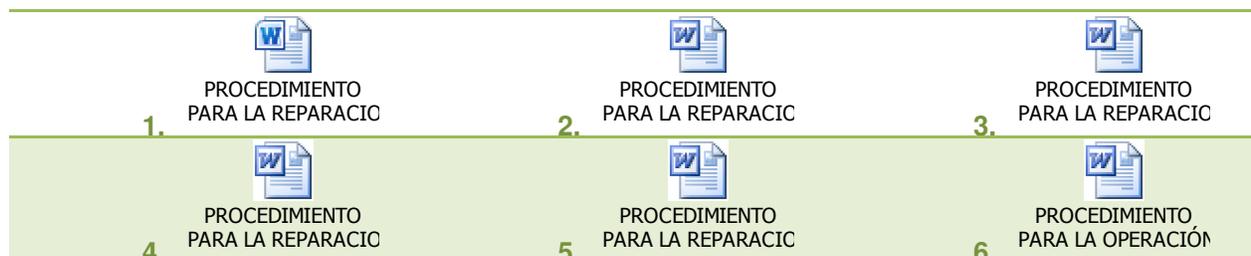
6.1.4. DISTRIBUCION SECUNDARIA



6.1.5. MANTENIMIENTO

Objetivo: Ejecutar y controlar las acciones correctivas, preventivas y predictivas de mantenimiento, con el fin de permitir la disponibilidad y confiabilidad de la infraestructura del sistema de acueducto.

Alcance: Inicia con la programación del mantenimiento y termina con el cierre y evaluación de los trabajos realizados.



6.2. PRESTACIÓN SERVICIO DE ALCANTARILLADO

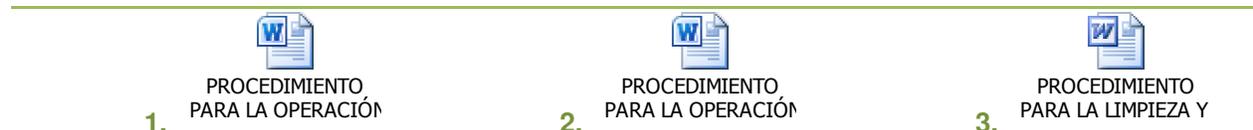
Objetivo: Prestar el servicio de alcantarillado, mediante la planeación, operación y control del sistema, en cumplimiento de los parámetros establecidos en la normatividad aplicable.

Alcance: Inicia con la Planificación operativa y finaliza con el seguimiento y mejora a la gestión.

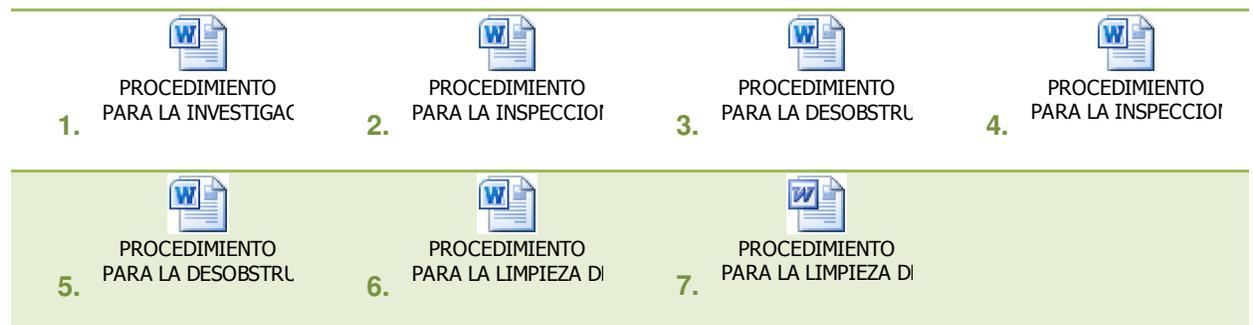
6.2.1. RECOLECCION

Objetivo: efectuar la recolección, evacuación y transporte de aguas residuales domésticas e industriales y aguas lluvias, separadas o combinadas. Con el fin de realizar su respectivo tratamiento.

Alcance: Inicia con la recepción de aguas residuales y la captación de agua lluvia por los sumideros y termina con la entrega del agua residual a la planta de tratamiento y el agua lluvia a los cuerpos de agua.



6.2.2. TRANSPORTE



GESTIÓN ELECTROMECHANICA

Agrupación de procesos interrelacionados, necesarios para entregar el servicio o producto de acueducto y saneamiento al cliente.



-
- | | | | | |
|---|---|---|---|---|
|  |  |  |  |  |
| 6. mantenimiento transformadores sec | 7. mantenimiento valvulas mariposa fo | 8. Overhaul para las motobombas centrifu | 9. preventivo para sopladores formato E | 10. procedimiento de emergencia en caso |
-

7. GESTION DE PROYECTOS DE INFRAESTRUCTURA

Formulación y consolidación de proyectos de infraestructura, acueducto o cualquier tipo de contrato que se despliegue de la elaboración de un proyecto por parte de la empresa Aguas de Regionales S.A E.S.P.

- | | | | | | |
|---|---|---|--|---|---|
|  |  |  |  |  |  |
| 1. PROCEDIMII PARA SUSPEN | 2. PROCEDIMII PARA LA TERM | 3. PROCEDIMII PARA LA RENC | 4. PROCEDIMII PARA LA LIQU | 5. PROCEDIMII PARA LA IMPC | 6. PROCEDIMII PARA LA CESI |
-
- | | | | | | |
|---|---|---|--|---|---|
|  |  |  |  |  |  |
| 7. PROCEDIMII PARA ELABOR | 8. PROCEDIMII PARA EL RECI | 9. PROC. PAR. EJECUCION D | 10. PROCEDIMII PARA FORMAI | 11. PROCEDIMII PARA LIQUID/ | 12. PROCEDIMII PARA TRAMIT |
-
- | | | | | | |
|---|---|---|--|---|---|
|  |  |  |  |  |  |
| 13. PROCEDIMII PARA ATENDE | 14. DOCUMENTO CADUCIDA | 15. PROCEDIMII PARA PAGO A | 16. PROCEDIMII PARA PAGO D | 17. Procedimient el recibo defini | 18. PROCEDIMII PARA ENTREG |
-

8. SUMINISTRO DE BIENES Y SERVICIOS

Objetivo: Suministrar los bienes y/o servicios que requiere el Grupo Empresarial en las mejores condiciones de calidad, cantidad, oportunidad y precio, con el fin de alcanzar la consolidación de sus negocios en el mercado, y de esta manera, incrementar el valor para los grupos de interés.

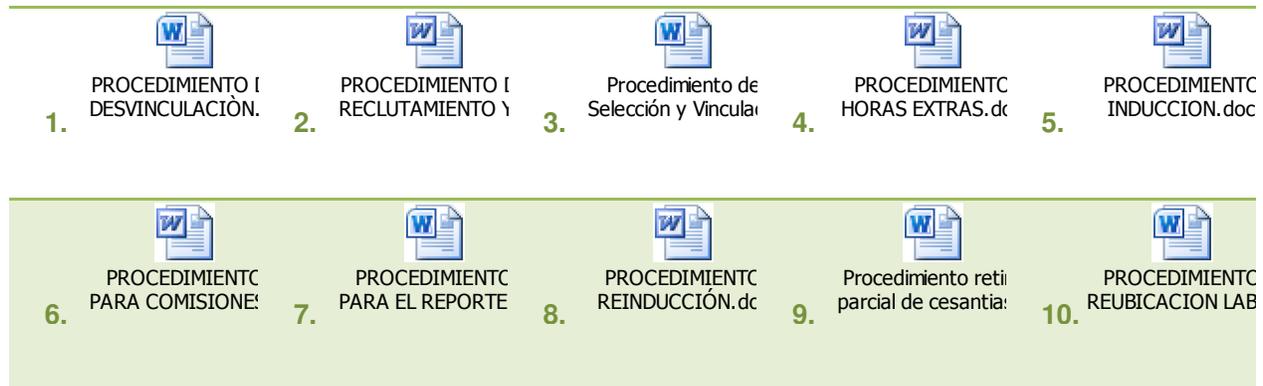
Alcance: Inicia con la planificación operativa y termina con el seguimiento y mejora a la gestión.

- | | | |
|---|---|---|
|  |  |  |
| 1. Procedimientos Operación Almacenes | 2. PROCEDIMIENTO PARA EL REPORTE DI | 3. PROCEDIMIENTOS DEL PROCESO VENTA |
-

9. CICLO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Objetivo: Gestionar integralmente el ciclo de vida del talento humano, propiciando su bienestar y desarrollo, para la contribución y el logro de los objetivos empresariales y el afianzamiento de la cultura organizacional.

Alcance: Inicia con la planificación operativa y finaliza con el seguimiento y mejora a la gestión



10. GESTIÓN TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN (T.I)

Objetivo: Definir la estrategia de TI e implementar nuevas soluciones o servicios que operen según los ANS pactados, con el fin de cumplir las expectativas de los clientes.

Alcance: Inicia con la planificación estratégica de TI y termina con la evaluación de los resultados y definición de acciones para mejora del servicio.



11. GESTIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL

Desarrollar, implementar y mantener el mejoramiento continuo de los procesos de los Negocios de la empresa en las dimensiones organizacionales procesos, estructura, gente y tecnología.

12. MACROPROCESO GESTIÓN FINANCIERA

Objetivo: Gestionar la información y disposición de recursos financieros del Grupo Empresarial, con el fin de satisfacer la necesidades internas y el cumplimiento de los requerimientos externos.

Alcance: Inicia con la afectación de la apropiación presupuestal de acuerdo a las necesidades de las dependencias y termina con los informes legales y administrativos que reflejan la gestión.



Instructivo
Compensación de Cui



INSTRUCTIVO PARA
ELABORACION COBR



Procedimiento para
Venta de Agua en Blo

13. MACROPROCESO GESTIÓN DE RELACIONES - COMUNICACIONES

Objetivo: Desarrollar actividades de comunicación interna y externa, mediante la socialización y ejecución de estrategias que contribuyan efectivamente al logro de los objetivos organizacionales y fortalezcan la relación de la Corporación con sus grupos de interés.

Alcance: Inicia con el análisis de la estrategia del Grupo EPM y con la recopilación y consolidación de las necesidades de comunicación de las áreas del Grupo EPM, como soporte a los procesos que se ejecutan y finaliza con la evaluación y socialización de la efectividad de las estrategias de comunicación ejecutadas durante el año.



1. Procedimientos para
inauguración de obr



2. Procedimientos para
solicitud de campaña.



3. Procedimientos para
suspensiones no prog



4. Procedimientos para
suspensiones prograr

14. GESTION COMERCIAL

Objetivo: Administrar las acciones que soportan la ejecución de la estrategia comercial, con el fin de obtener la maximización de beneficios del Grupo, alineado con la estrategia corporativa.

Alcance: Inicia con la Planificación operativa y finaliza con el seguimiento y mejora a la gestión.



1. Procedimiento de
Lectura, facturacio



2. Procedimiento de
Recaudo por medic



3. Procedimiento Par
Vinculacion Clientes



4. Procedimientos
Atencion Al Cliente



5. Procedimientos pa
venta de agua en l

15. GESTION AMBIENTAL

Alcance: Da inicio desde la actualización de los PMIRS por el área ambiental de la empresa; la ejecución de las actividades planeadas estará a cargo del auxiliar ambiental quien se encargara de generar informes de seguimiento a los procesos.



Procedimiento
elaboracion y seguimi



Procedimiento
tramites ambientales.



V1 Procedimiento
elaboracion y seguimi



V1 Procedimientos
para Aforo.docx

16. MACROPROCESO GESTIÓN JURÍDICA

Objetivo: Gestionar los aspectos jurídicos, con el fin de reducir los riesgos jurídico-legales y económicos asociados al Grupo Empresarial, y realizar la gestión normativa protegiendo las acciones, propósitos e iniciativas que emprende o aquellas en las que participa. Se exceptúan de este Macroproceso la gestión de los aspectos jurídicos Laborales y los asociados a crédito y cartera.

Alcance: Inicia con la identificación de cambios normativos o regulatorios y/o la formulación de propuestas normativas o regulatorias hasta su implementación y monitoreo, desarrollando una gestión proactiva de las iniciativas asociadas a estos proyectos (propuestas, presentación y relacionamiento).

- Procedimiento de Contratación
- Procedimiento Administración de Contratos Regionales

17. GESTIÓN DE SERVICIOS CORPORATIVOS

Conjunto de actividades administrativas y técnicas de planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación. (Detallar las operaciones para el desarrollo de los procesos de la gestión documental al interior de la empresa, tales como producción, recepción, distribución, trámite, organización, consulta, conservación y disposición final de los documentos).

18. PROCESOS DE VERIFICACIÓN

18.1 PROCESO DE VERIFICACIÓN EMPRESARIAL

Mide los resultados de la gestión realizada por la Empresa para cumplir lo establecido en la planeación empresarial.

19. CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS.

La empresa Aguas Regionales basa sus procesos en el esquema de caracterización empresarial del Grupo EPM

19.1 DEFINICIÓN DEL PROCESO

La Dimensión Procesos se convierte en el principal elemento integrador del Modelo de AE, por cuanto se fundamenta en el enfoque de generación de valor agregado al cliente, buscando la visión global de la empresa y no la de cada una de sus áreas, facilitando el flujo de la información, una mayor eficiencia y el desarrollo de modelos de mejoramiento.

19.1.1 VERSIÓN CARACTERIZACIÓN: Corresponde al número de edición

19.1.2 PROCESO: Indica el nombre del proceso al que pertenece (nivel superior **inmediato**), en el cual se debe utilizar la terminación sustantivada de los verbos. Ej.: Selección de Talento Humano

19.1.3 ALCANCE DEL PROCESO: Define la finalidad para el cual fue creado el proceso. Es el "PARA QUÉ" sirve el proceso, definición que debe ser medible con los indicadores del proceso.

19.1.4 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO: Es el detalle que se desea conocer frente a la definición o contexto del proceso. Es el "QUÉ" se hace en el proceso.

19.1.5 RESPONSABLE DEL PROCESO: Indica la dependencia y el cargo de la estructura de reporte responsable por la gestión del proceso. Para aquellos casos donde se comparta la responsabilidad del proceso, ésta puede estar representada en un comité conformado por aquellos que tienen injerencia en el proceso, por lo cual debe indicarse el nombre del comité.

19.1.6 DEPENDENCIAS INVOLUCRADAS: Identifica las dependencias que hacen parte del desarrollo del proceso.

19.2 ENTRADAS DEL PROCESO:

Corresponden a los insumos requeridos para la ejecución del proceso, los cuales son proporcionados por alguno de los procesos del Modelo de Procesos o por las partes interesadas, que por directriz institucional se asocia a cada uno de los 8 Grupos de Interés definidos para la Entidad y su componente específico.

19.2.1. PROVENIENTES DE: Indica el proceso del Modelo de Procesos o Grupo de Interés que provee el insumo al proceso.

19.2.2. INSUMO: Son aquellos que se transforman para elaborar el producto o servicio y generalmente corresponden a productos, servicios o información.

19.3 ACTIVIDADES DEL PROCESO: Nombre de las actividades necesarias la ejecución del proceso. Se debe enunciar las actividades en forma secuencial como se realiza el proceso.

19.4. SALIDAS DEL PROCESO:

Productos, servicios o información resultantes de la ejecución del proceso.

19.4.1 PRODUCTO/SERVICIO: Corresponden a los productos, servicios o información resultantes de la ejecución del proceso, los cuales son recibidos por alguno de los procesos del Modelo de Procesos o por uno de los 8 Grupos de Interés definidos para la Entidad. Si es un proceso "Habilitador" el producto se considera un recurso.

19.4.2 Entregado a: Especificar el proceso del Modelo de Procesos o Grupo de Interés que recibe un producto o servicio resultante de la ejecución del proceso.

19.5 RECURSOS:

A diferencia de los insumos, se usan, no se transforman.

19.5.1 DOCUMENTACIÓN ASOCIADA AL PROCESO: Inventario de los procedimientos, instructivos o guías necesarias para la ejecución del proceso

19.5.2 PERSONAL QUE EJECUTA EL PROCESO: Inventario de los cargos requeridos para la ejecución del proceso. Ver plantilla "Persona que ejecuta el proceso".

19.5.3 SISTEMAS DE INFORMACIÓN DEL PROCESO: Relaciona los sistemas de información o herramientas informáticas requeridas para la ejecución del proceso.

19.5.4 PROVEEDORES DE RECURSOS: Corresponden a los recursos requeridos para la ejecución del proceso, los cuales son proporcionados por alguno de los procesos de soporte del Modelo de Procesos o por uno de los Grupos de Interés definidos para la Organización. Ver Plantilla "Proveedores de Recursos"

19.6 DATOS DE APROBACIÓN

Registros de la información de quién elaboró y aprobó con las respectivas fechas.

19.6.1 ELABORÓ: Responsable(s) por la elaboración de la caracterización: Nombre y cargo.

19.6.2 APROBÓ: Responsable(s) por la aprobación de la caracterización: Nombre y cargo del dueño del proceso, o el nombre del comité si es el caso.

19.6.3 FECHA DE ELABORACIÓN: Indicar la fecha de elaboración de la Caracterización del proceso.

19.6.4 FECHAS DE APROBACIÓN: Indicar la fecha de aprobación de la Caracterización del proceso

19.7 ESQUEMA GRÁFICO DE LOS PROCESO

		AGUAS REGIONALES EPMS.A.E.S.P SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DE LA CALIDAD			
		CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		VERSIÓN CARACTERIZACIÓN	
				1	
Ver Modelo de Procesos					
DEFINICIÓN DEL PROCESO					
Proceso:	Ciclo Suministro de Bienes y Servicios				
Descripción del Proceso:	Proceso mediante el cual se planea y contrata la adquisición de bienes y servicios, se administran los contratos y se evalúa el desempeño del proveedor				
Objetivo del Proceso:	Adquirir bienes o servicios que requiere la empresa para el desarrollo de su objeto				
Alcance del Proceso:	Inicia: con la definición de necesidades para la adquisición de bienes y servicios, atendiendo las políticas generales aprobadas por la Junta Directiva. Termina: liquidación de contrato o cierre del contrato o autorización de pago y/o registro de evaluación de proveedores y contratistas				
Responsable del Proceso:	Profesional de compras y logísticas	Dependencias Involucradas:		Todas las dependencias de la Empresa	
ENTRADAS DEL PROCESO		ACTIVIDADES DEL PROCESO		SALIDAS DEL PROCESO	
Proveniente de:		Insumo		Producto/Servicio	
				Entregado a:	
1. Todos los procesos de la Empresa		1.1. Solicitud de contratación		1.1. Bien o servicio 1.2. Información del contrato	
		2.1. Requisición de compra		2.1. Orden de pago 2. Gestion Financiera	
		- Contratación - Compras - Administración de Contratos - Administración de Inventarios			
RECURSOS					
Documentación Asociada al Proceso		Personal que Ejecuta el Proceso		Sistemas de Información del Proceso	
Proveedores de Recursos					
Ver Plantilla		Ver Plantilla		Ver Plantilla	
Ver Plantilla		Ver Plantilla		Ver Plantilla	
RIESGOS ASOCIADOS AL PROCESO		GESTIÓN RIESGOS		INDICADORES	
				NORMOGRAMA	
				PUNTOS DE CONTROL	
DATOS DE APROBACIÓN					
ELABORÓ	NOMBRE			FECHA ELABORACIÓN	
	CARGO				
APROBÓ	NOMBRE			FECHA APROBACIÓN	
	CARGO				

20. ACTUALIZACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS.

Para la actualización de los procedimientos se deben tener en cuenta las siguientes consideraciones:

Elabore los procedimientos en el formato indicado para esto

Para la redacción de los procedimientos no utilizar términos en otro idioma a menos que sea absolutamente necesario, en tal caso, incluya su significado en español. Utilice los verbos en tiempo presente (modo indicativo o imperativo) y descarte los verbos en futuro y en infinitivo.

21. INDICADORES

21.1 CLASES DE INDICADORES

21.1.1 DE GESTIÓN: Elemento de control, conformado por el conjunto de mecanismos necesarios para la evaluación de la gestión de toda la entidad pública. Se presentan como un conjunto de variables cuantitativas y/o cualitativas sujetas a medición a la medición, que permite observar la situación y las tendencias de cambio generadas en la entidad, en relación con el logro de los objetivos y metas previstas. Os indicadores permiten controlar el comportamiento de factores críticos de éxito en la ejecución de los planes y de los procesos de la entidad.

21.1.2 DE EFICIENCIA: Establecen la relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados; determina la productividad con la cual se administran los recursos.

21.1.3 DE EFICACIA: Miden el grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados previstos en los procesos.

21.1.4 DE EFECTIVIDAD: Medida del impacto de la gestión frente a las necesidades o expectativas de los clientes y demás partes interesadas.

CONTROL DE GESTIÓN: Son las actividades que permiten evaluar en forma eficaz, sistemática y objetiva la marcha de la organización, así como modificar el rumbo de la misma si se considera necesario, o adoptar las medidas correctivas para volver al camino original.

El Control de Gestión obliga a tener adaptados los elementos básicos que le corresponden a una entidad, como son: estructura organizacional, normas, reglamentos, procesos y procedimientos, planes proyectos y programas, controles, indicadores, etc.

21.2 PREMISAS PARA LA DEFINICIÓN Y GESTIÓN DE LOS INDICADORES

Los Indicadores deben estar orientados a la gestión de los procesos y asociados a metas en el tiempo con rangos de gestión

Los procesos definidos en el modelo de Procesos apuntan o están lineados con la estrategia de la organización.

Debe garantizar que el ejercicio de planeación estratégica de desencadene en los procesos.

Los indicadores deben ser definidos, aprobados y gestionados por el responsable de cada por responsable de cada proceso.

El sistema de evaluación de los procesos debe garantizar en su conjunto efectividad del sistema y o conjunto la evaluación de eficiencia, eficacia y efectividad del sistema y no necesariamente de cada proceso en particular.

Todo proceso debe disponer de los mecanismos que le permitan evaluar su gestión, entre ellos los indicadores son una opción.

Los responsables de los procesos deben determinar la mejor forma de evaluación de su gestión.

Los responsables de los procesos deben dar cumplimiento a los indicadores que le son aplicables por directrices organizacionales o requerimientos externos (Normas, regulación, responsable social empresarial, CMI); los cuales pueden estar asociados o ser equivalentes sus indicadores actuales de gestión.

El sistema de indicadores debe ser una herramienta dinámica que permita adecuarse a las características particulares de los procesos.

La guía metodológica para la definición y administración de indicadores debe estar articulada con la guía de autoevaluación.

21.3 ÁMBITO DE APLICACIÓN DE LOS INDICADORES

La organización deberá definir indicadores para los procesos involucrados en la cadena de producción y prestación del servicio (Proceso de negocio), así como para los demás procesos que afectan los propósitos institucionales o generan impacto en los grupos de interés, Lo anterior se establece con el propósito de garantizar los elementos necesarios para evaluar en conjunto la gestión sobre:

- Eficiencia en la gestión de recursos
- Eficacia en el logro de las metas organizacionales
- Efectividad en el cumplimiento de las expectativas de los diferentes grupos de interés

Los demás procesos que no opten por evaluar la gestión por medio de indicadores deberán disponer de los mecanismos necesarios que le permitan evaluar su gestión y presentar evidencias objetivas de su desempeño.

21.4 METODOLOGÍA PARA LA DEFINICIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN EN PROCESOS

A continuación se establecen los criterios y parámetros necesarios para el diseño de indicadores de gestión en procesos.

Con el objeto de garantizar la pertinencia y coherencia en la definición de los indicadores, estos se deben asociar con los objetivos y estrategias de la organización o en su defecto con algún factor crítico de éxito particular para garantizar el logro de los objetivos del proceso.

Es fundamental justificar una necesidad concreta por la cual se quiere construir un indicador, así como contar con objetivos claros, precisos y cuantificados de los procesos de la entidad y tener establecidas las estrategias que se emplearan para lograrlos. Ellos dan el punto de llegada y las características del resultado que se espera.

22. RIESGOS

22.1 POLÍTICA APROBADA DE RIESGOS

Aguas Regionales S.A. E.S.P. realiza la gestión de los riesgos que inciden sobre su actividad y su entorno, adoptando las mejores prácticas y estándares internacionales de Gestión Integral de Riesgos(GIR), como una forma de facilitar el cumplimiento del propósito, la Estrategia, los objetivos y fines empresariales, tanto de origen estatutario como Legal.

22.2 LINEAMENTOS

- Gestión Integral de Riesgos
- Metodología Gestión Integral de Riesgos
- Criterios de valoración
- Riesgos financieros
- Relacionamiento con los grupos de interés
- Consulta de debida diligencia
- Colaboración con las autoridades competentes
- Identificación y evaluación de riesgos como insumo para la transferencia o retención de riesgos
- Registro y análisis de eventos
- Información de la Gestión Integral de Riesgos
- Monitoreo y revisión.

22.3 GESTIÓN DE RIESGOS

- La gestión integral de riesgos en AGUAS REGIONALES EPM S.A E.S.P se ha posicionado como una variable fundamental en la toma de decisiones, gracias a los atributos que la caracterizan:
- Es dinámica, porque tiene en cuenta los cambios del entorno, tanto internos como externos.
- Es sistemática, porque obedece a la aplicación secuencial de una serie de etapas que se retroalimentan entre sí.
- Es proactiva, ya que los análisis de riesgos se hacen con visión de futuro, teniendo en cuenta las lecciones aprendidas en el pasado para tomar decisiones asertivas en el presente.
- Es inclusiva, porque parte del principio de que cada dueño de proceso gestiona los riesgos asociados a sus actividades. Adicionalmente se tienen en cuenta diferentes grupos de interés que puedan participar en el análisis de riesgos, dependiendo del nivel en el cual se aplique.

El Sistema de Gestión Integral de Riesgos en Aguas Regionales S.A. E.S.P., fue diseñado a la medida de sus necesidades y particularidades. Se soporta, mas no se ajusta estrictamente a ningún estándar específico, y tiene en cuenta componentes de las mejores prácticas de GIR a nivel nacional e internacional.

22.4 IMPLICACIONES DEL ENTORNO Y RIESGOS ESTRATEGIA

El análisis de riesgos permitió identificar diecisiete (17) riesgos de empresa. De estos, nueve (9) fueron clasificado como altos y ocho (8) como tolerables.

Durante el ejercicio de riesgos se identificaron Los riesgos clasificados como extremos son aquellos que se ubican en la zona roja de la matriz, y por tanto exigen máxima prioridad en la gestión y la implementación de acciones inmediatas para su mitigación. Dado su potencial impacto en la filial, estos riesgos se deben poner en conocimiento de la Vicepresidencia de Agua Potable y Saneamiento para efectos de validar las medidas de mejoramiento definidas.

Figura 1. Matriz de riesgos para Aguas Regionales S.A. E.S.P.

PROBABILIDAD		CONSECUENCIA				
		Mínima	Menor	Moderada	Mayor	Máxima
		1	2	4	8	16
Muy alta	5					
Alta	4			RE2,RE8,RE17		
Media	3		RE15	RE5,RE10,RE12	RE1,RE4,RE6,RE7	
Baja	2			RE11,RE14,RE16	RE3,RE13	
Muy baja	1				RE9	

Los riesgos clasificados como altos son aquellos que se ubican en la zona naranja de la matriz, y de acuerdo a su clasificación se mantienen como críticos dentro de la gestión. Esto implica que

para los riesgos altos es necesario la implementación de acciones en el corto plazo para su control y mitigación. Adicionalmente, para este tipo de riesgos se requiere seguimiento, monitoreo y comunicación continúa. Para el caso de Aguas Regionales S.A. E.S.P. se identificaron como riesgos altos:

- ✓ Escasez de fondos o dificultades para obtener los recursos requeridos para cierre de brechas en infraestructura o expansión.
- ✓ Deterioro de la cartera por incumplimientos de pago de los subsidios por parte de los municipios.
- ✓ Incumplimiento del POIR.
- ✓ Limitaciones de acceso a la oferta hídrica de las cuencas abastecedoras.
- ✓ Impacto negativo a la salud y el bienestar de las personas (funcionarios / comunidad) por condiciones y situaciones laborales.
- ✓ Deterioro de la cartera por incumplimientos de pago de los servicios públicos por parte de clientes/usuarios.
- ✓ Daño a la infraestructura propia de la empresa.
- ✓ Exposición a actividades indebidas que impliquen beneficios o ventajas personales o para terceros.
- ✓ Desplazamiento social genera urbanismo informal y apropiación no formal de los servicios públicos