

TIPO DE PROCESO	
Estratégico	Misional
Objetivo:	Prestar los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo; bajo la normatividad legal vigente, satisfaciendo las necesidades de los usuarios y orientados al mejoramiento de las condiciones de su calidad de vida.
Responsable:	Director (a) Operativo (a)
Alcance:	Desde la planeación del proceso hasta la evaluación de la prestación del servicio

PROVEEDOR	INSUMO	ACTIVIDAD	ciclo	SALIDA	CLIENTE	
1	1. Plan de estratégico-políticas corporativas- plan maestro de acueducto y alcantarillado- plan de acción corporativo.	Planear la operación de gestión de los servicios públicos Domiciliarios- plan de acción.	P	Planes de operación-plan de acción del proceso.	Comunidad, Direcciónamiento estratégico, proceso gestión de servicios públicos.	
2	1. Entes de control, 2. comunidad, 3. proceso comercial.	1.1 Requerimientos. 2-3 PQRS.		Destinación de recursos en SAYMIR.	Proceso gestión de servicios públicos domiciliarios.	
3	Direccionamiento estratégico. Planes de operación y mantenimiento, plan de acción.	Actualización, mantenimiento, reparación de equipos plantas de tratamiento y equipos.		Equipos y plantas de tratamiento en buenas condiciones de operación.	Usuarios, entes de control.	
4	Direccionamiento estratégico, gestión de recursos, Cornare.	Infraestructura de acueducto, planta de tratamiento de agua potable y equipos asociados, insumos para la potabilización de agua. Fuentes de abastecimiento de agua.		Captación y tratamiento de agua potable.	Usuarios.	
5	Usuarios.	Fuentes de abastecimiento, agua residual sin tratamiento, redes de acueducto y alcantarillado.		Resultados e informes microbiológicos y fisicoquímicos.		
6	Usuarios, gestión de recursos, entes de control, plan maestro de acueducto y alcantarillado.	Contratos - ordenes de servicios para mantener la infraestructura de acueducto y alcantarillado.	H	Infraestructura de acueducto y alcantarillado en optimas condiciones.	Entidades de control-usuarios.	
7	Alcaldía de El Carmen- proceso Gestión Comercial- Superintendencia de servicios públicos.	Contratos - ordenes de servicios para mantener la infraestructura de alumbrado público.		Infraestructura de alumbrado publico operativo.		
8	Direccionamiento estratégico, gestión de recursos, usuarios.	Infraestructura de alcantarillado, insumos para tratamiento de aguas residuales-Análisis de aguas.		Tratamiento de agua residual doméstica.	Entidades de control-usuarios.	
9	Usuarios, Gestión de recursos.	Vías, áreas públicas, usuarios, Infraestructura de aseo.		Recolecion y disposición final de residuos solidos.	Entidades de control- usuarios	
10		Prestación de los servicios de aseo.		Áreas publicas y vías aseadas.	relleno sanitario.	
11	Usuarios.	Requerimientos técnicos- soporte y de servicios.		Atención a requerimientos técnicos de los servicios públicos domiciliarios.	Mejoramiento Continuo, entes de control.	
12	Auditorías internas y externas, entes de control, evaluación de la gestión, mejora de la Gestión.	Resultados de auditorias internas y externas, Solicitud de informes de gestión. Matrices de identificación y valoración de riesgos.	V	Evaluaciones de gestión del proceso.	Informes de desempeño del proceso, controles operacionales.	Entes de control, todos los procesos SIG.
13	Todos los procesos, partes interesadas.	Obras ejecutadas, producto no conforme	A	Generación de acciones de mejora, Recepción de las obras ejecutadas, evaluar el interés y la participación de la Comunidad en las Obras ejecutadas o contratadas por la Empresa. Promover su organización para la participación efectiva y práctica.	mejoramiento continuo del proceso. Usuarios, Partes interesadas, Todos los proceso SIG.	

REQUISITOS LEGALES Y		A:\VIRUS(temp)\CONTROL INTERNO Y CALIDAD\BASE LEGAL 2018.xlsx			
CRITERIOS Y MÉTODOS DE CONTROL					
Riesgos y controles preventivos		Ver mapa de riesgos hipervínculo			
Indicadores		Ver cuadro de mando integral hipervínculo			
DOCUMENTOS ASOCIADOS					
INTERNOS		EXTERNOS			
Listado maestro de documentos internos hipervínculo		\..\VASESORIA MIPG\Matriz ISO y MIPG.xlsx			
Versión	Fecha aprobación	Descripción cambios	Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
2	17/02/2018	Se crea el documento, al nuevo enfoque y reingeniería de procesos aplicado al SIG, tomando como referencia la norma ISO 9001: 2015	Director Operativo	Directora de Control Interno y Calidad	Gerencia