

Objetivo:

Definir los lineamientos de la empresa con el fin de planear y gestionar planes, programas, proyectos y procesos para la prestación de los servicios públicos domiciliarios en la EPC garantizando la prestación del servicio a la comunidad, según requisitos de ley y demás establecidos y la sostenibilidad financiera.

Alcance:

Inicia con la comprensión del contexto estratégico (factores internos y externos – DOFA) todo alineado al plan de desarrollo municipal; revisión y actualización de Misión y visión. Objetivos estratégicos y estrategias según sector y programa del plan de desarrollo. Definición de la plataforma estratégica, es decir política de calidad, objetivos de calidad, red de procesos, valores; seguido de la comunicación las partes interesadas, implementación de las acciones y termina con la revisión gerencial; manejo de riesgos y seguimiento (presupuesto, convenios, indicadores, programas según plan de desarrollo) al desempeño de la EPC.

Dueño del proceso:

Gerente General- Comité de gestión y desempeño

Participantes en el proceso:

Comité, PU SGC, directores, PU comercial, PU Administrativo , PU Aseo, PU Acueducto, PU Alcantarillado y PU Financiera, Control interno, asesores jurídicos, revisor fiscal, junta directiva.

Proveedor/Entrada

- **Alcaldía:** Plan de Desarrollo – Programas y subprogramas y Metas del PDM, comodato.
- **Gobernación:** recursos, convenios
- **Concejo:** acuerdos para la prestación del servicio.
- **Gestión Administrativa:** Productos o servicios para la operación, proveedores, necesidades, contratos y estado de los mismos, manual de contratación.
- **Todos los procesos:** necesidades de recursos, directrices para operar, desempeño de los procesos, resultados de indicadores, programas y proyectos para seguimiento por la alta dirección.
- **Gestión Comercial:** Necesidades de la comunidad frente a la prestación del servicio.
- **Gestión de Talento Humano:** Personal competente y programa de capacitación Y programa de bienestar
- **Gestión de Tecnología e Infraestructura:** Equipos y espacios para gestionar el proceso, tecnologías de la información para seguimiento, control del proceso y programa de mantenimiento de equipos, backut de la empresa
- **Gobierno – Entes de Control:** (SIC, SSP, Función pública CRA, CAR, contraloría, contaduría y procuraduría: Normatividad para la prestación del servicio, tarifas y reglamentos aplicables vigentes. RAS
- **Comunidad:** Necesidades o requisitos a cumplir frente a servicios básicos de acueducto, alcantarillado y aseo.
- **Gestión Documental:** Tablas de retención documental; directriz para el control y registro.
- **Gestión de SST:** Programa de Capacitación en salud ocupacional, prevención de enfermedades, lineamientos a seguir
- **Gestión de evaluación:** Proporciona el método para la gestión y el manejo de los riesgos y método para toma de acciones correctivas y de mejora.(Proporciona la metodología para el seguimiento y evaluación de los procesos.)

Actuar

- Toma de acciones correctivas y de mejora
- Valorar y gestionar nuevamente riesgos identificados
- Ajustar metas según resultados de indicadores y desempeño de los procesos en el sistema
- Hacer traslados presupuestales
- Ajustar presupuesto
- Suscribir programas, proyectos y convenios

Verificar

- Elección del Comité gestión y hacer reuniones se seguimiento y Verificar alcance del sistema de gestión de calidad
- Reuniones de Comité de gestión según frecuencia definida, verificación de compromisos de actas de comité y juntas directivas.
- Verificar entendimiento de política y demás directrices por parte del personal de la empresa
- Verificar medición y meta de indicadores
- Realizar la revisión gerencial
- Verificación y seguimiento de planes, programas, proyectos y convenios
- Verificar presupuesto, balances y estados financieros de la empresa
- Hacer seguimiento a las estrategias definidas frente a objetivos y el contexto
- Realizar seguimiento a los controles aplicados de los riesgos identificados
- Realizar evaluación de la empresa y seguimiento
- Seguimiento a los objetivos estratégicos y de calidad.

Planear

- Definir miembros del Comité gestión y sus responsabilidades - (Alta Dirección)
- Definir factores internos y externos que afectan la empresa (DOFA) definir estrategias
- Definir directrices de la empresa (Misión, Visión (propósito de la empresa), Política de calidad, Objetivos estratégicos, estrategias y Objetivos de calidad (direccionamiento estratégico)
- Identificar procesos
- Identificar recursos para cada proceso
- Definir niveles de autoridad en la empresa
- Definir mecanismos de medición de procesos
- Definir canales de comunicación en la empresa
- Identificar la reglamentación aplicable para comercializar el producto y/o prestar el servicio
- Identificar los cambios y mejoras en la empresa
- Identificar los riesgos para el contexto de la organización
- Identificar partes interesadas
- Identificar y planear planes, programas y proyectos

Hacer

- Elección del Comité gestión y hacer reuniones se seguimiento y control
- Hacer rendición de cuentas
- Hacer informes para entes de control y apartes interesadas
- Establecer el contexto estratégico de la empresa
- Establecer Misión, Visión, la Política de calidad, Objetivos estratégicos, Objetivos de calidad, red de procesos y Organigrama
- Publicar y socializar las directrices de la empresa
- Asignar recursos, establecer presupuesto, control al presupuesto y sus disponibilidades
- Establecer indicadores de cada proceso, medir, evaluar el desempeño de la EPC
- Implementar reglamentación aplicable
- Realizar Cambios en el SGC
- Gestionar el riesgo, ejercer controles y aplicar plan de minimización de riesgos.
- Gestionar convenios
- Ejecutar planes, programas y proyectos
- Ejecución de juntas directivas
- Definir manual institucional y código de buen gobierno

Cliente/Salida

- **Alcaldía:** Resultados de metas esperadas del PDM, rendición de cuentas, informes de gestión frente a los programas y subprogramas del PDM, seguimiento actualizado al plan de desarrollo, seguimiento y gestión de convenios
- **Gobernación:** informes, seguimiento a convenios o proyectos para aprobación
- **Concejo:** Rendición de cuentas.
- **Todos los procesos:** Misión, visión, política de calidad, objetivos estratégicos, objetivos de calidad, indicadores con metas a cumplidas, presupuesto, ejecución de auditorias y informe de auditoría.
- **Gestión Comercial:** Tarifas, indicadores a cumplir, lineamientos de facturación, presupuesto, respuestas a peticiones o reclamaciones.
- **Gestión Administrativa:** Necesidades de productos y servicios para la operación, necesidades de personal y servicios a contratar y lineamientos a cumplir.
- **Gestión de talento humano:** Necesidades de personal y necesidades de capacitación
- **Gestión de Tecnología e Infraestructura:** Necesidades de equipos y espacios para gestionar el proceso, necesidades de tecnología de la información para seguimiento y control de procesos, equipos mantenidos en buen estado para la operación y lineamientos a cumplir.
- **Gobierno – Entes de Control:** (SIC, SSP, Función pública CRA, CAR, contraloría, contaduría y procuraduría: Cumplimiento de normatividad aplicable vigente, informes de la gestión del proceso.
- **Comunidad:** Servicios de acueducto, alcantarillado y aseo: compras y distribución de agua potable, mantenimiento de redes de acueducto, recolección y transporte de residuos sólidos, barrido y limpieza de espacios públicos, mantenimiento y limpieza de redes de alcantarillado, tratamiento de aguas residuales, comercialización de servicios, instalación, suspensión y reconexión, facturación, distribución y recaudo alquiler de Vactor, rendición de cuentas, contrato de condiciones uniformes (Suscriptores).
- **Gestión de SST:** Necesidades de EPP, necesidades de capacitación para manejo de EPP.
- **Gestión Documental:** Documentos para control, registros para digitalización y conservación de memorias y su control

RECURSOS
• Humanos: Todo el personal. • Financieros: Presupuesto. • Infraestructura: sala de juntas, oficinas y/o infraestructura EPC • Tecnológicos: computadores, equipos de comunicación, internet y demás que sean necesarias
HERRAMIENTAS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL
• Actas de comité de gestión y junta directiva • Ficha indicadores de los procesos • Informes de satisfacción del cliente • Planificación de cambios y mejoras • Programa de auditoria • Informe de auditorías internas y externas • Estados financieros- contabilidad • Planificación de objetivos • Estrategias y plan de desarrollo • Acta de revisión gerencial • Convenios • Plan de acción – minimización de riesgos con la matriz de riesgos • Matriz de seguimiento al plan de desarrollo MATRIZ RIESGOS NORMOGRAMA
REQUISITOS QUE SE CUPLEN CON ESTE PROCESO Y ASOCIADOS A ISO 9001:
• 4.1 – 4.2 -- .4.4 -- 5.1.1 -- 5.1.2 -- 5.2.1 -- 5.2.2. --- 6.1.1. -- 7.1.1.-- 9.1.1 -- 9.1.3 -- 9.3.1 -- 9.3.2-- 9.3.3
DOCUMENTOS QUE SOPORTAN EL PROCESO
• Control firmas digitalizadas • Cronograma reunión de reuniones • Lista chequeo reunión de directores • Planificación y gestión de objetivos de calidad • Planilla control sala de juntas • Reembolso caja menor • Seguimiento metas planes de desarrollo • Dofa • Misión • Visión • Política de calidad, • Objetivos estratégicos de calidad • Valores • Red de procesos • Manual institucional • Guía de convenios • Plan de comunicación • Matriz de partes interesadas
INDICADORES
N/A