



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

Código: F-MC-005
 Versión: 1.0
 Fecha de aprobación: Mayo-21-2019
 Página 1 de 1

PROCESO:	Proceso Gestion de la TICs
OBJETIVO	Liderar la gestión estrategica de las tecnologías de la informacion y las comunicaciones en la administracion municipal mediante la deficion,implementacion y mantenimiento de un modelo de arquitectura de TI integrando las estrategias de gobierno electronico y normatividad vigente asociada al sector TIC, para el beneficio de la gestion institucional y la ciudadanía.
ALCANCE	Incluye la identificación de necesidades TIC, la admistración de la plataforma tecnológica, la evaluación y seguimiento de los mismos y la definición de controles que faciliten la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.
LÍDER DEL PROCESO:	Director de planeación

FUENTES DE ENTRADA	ENTRADAS	CICLO PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	EXPERIENCIA COMPARTIDA	CALIDAD		SALIDAS	RECEPTORES DE LA SALIDA
						CRITERIO DE CONTROL	METODO DE CONTROL		
Todos los procesos	Inventario	P	Definir el plan de mantenimiento de equipos de la Empresa De Aseo De Bucaramanga.	Profesional de soporte	Tecnico de soporte	Cumplimiento normativo	Registro de plan de mantenimiento en formato : GI-FR-01 FORMATO PLAN DE MANTENIMIENTO	Plan de mantenimiento equipos.	todos los procesos.
Todos los procesos	Solicitudes de soporte técnico	H	presta servicio de asistencia tecnica relacionada con Hardware, Software de Gestion y Servicios de Red a las diferentes dependencias de la Administración.	Profesional de soporte	Tecnico de soporte	GI-PR-02 PROCEDIMIENTO REQUERIMIENTOS	Registro de solicitud de nuevo requerimiento en formato : F-TICS-001 Formato Recepción de requerimientos y en formato GI-FR-04 FORMATO SOPORTE USUARIOS	Atencion de soporte a usuarios prestada. Reporte de atencion a usuarios internos.	todos los procesos. Procesos Gestion de las TIC.
	Atención a requerimientos de sistemas de información							Asistencia tecnica dada a los sistemas de informacion. Atencion a los requerimientos solicitados relativos a sistemas de informacion.	Todos los procesos.
Todos los procesos	Informacion Base de Datos	H	Realizar las diferentes copias de seguridad del sistema ERP ARCO_SIS PLUS de la entidad.	Profesional de soporte	Tecnico de soporte	GI-PR-01 PROCEDIMIENTO GESTIÓN INFORMÁTICA GI-PR-03 PROCEDIMIENTO COPIAS DE SEGURIDAD	Relacionar las diferentes copias de seguridad en el formato GI-FR-08 FORMATO REPORTE DE BACKUP	Copias de seguridad	Todos los procesos
Proceso Gestion de las TIC.	Planes de mantenimiento preventivo de equipos.		Realizar mantenimiento preventivos de equipos de computo a los diferentes procesos de la Administracion.	Profesional de soporte		GI-PR-01 PROCEDIMIENTO GESTIÓN INFORMÁTICA	GI-FR-02 FORMATO REPORTE DE MANTENIMIENTO	Equipos con mantenimiento realizado.	Todos los procesos.
MINISTERIO TIC Procesos SIGC	Necesidades de cumplimiento de la estrategia de Gobierno en línea.		Da asesoria, apoyo y seguridad a la implementacion para la apropiacion de la estrategia de Gobierno en línea.	Profesional de TIC	Profesional de soporte	Normatividad del sector TIC (decreto 1078 de 2015, decreto 415 de 2016)	—	Estados de aprovechamiento e implementacion de la estrategia de gobierno en línea. (indicadores) Tramites en línea realizadas.	Todos los procesos. Institutos descentralizados.



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

Código: F-MC-005
 Versión: 1.0
 Fecha de aprobación: Mayo-21-2019
 Página 1 de 1

PROCESO:	Proceso Gestion de las TICs
OBJETIVO	Liderar la gestión estrategica de las tecnologías de la informacion y las comunicaciones en la administracion municipal mediante la deficion,implementacion y mantenimiento de un modelo de arquitectura de TI integrando las estrategias de gobierno electronico y normatividad vigente asociada al sector TIC, para el beneficio de la gestion institucional y la ciudadanía.
ALCANCE	Incluye la identificación de necesidades TIC, la admistración de la plataforma tecnológica, la evaluación y seguimiento de los mismos y la definición de controles que faciliten la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.
LÍDER DEL PROCESO:	Director de planeación

FUENTES DE ENTRADA	ENTRADAS	CICLO PRIVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	EXPERIENCIA COMPARTIDA	CALIDAD		SALIDAS	RECEPTORES DE LA SALIDA
						CRITERIO DE CONTROL	METODO DE CONTROL		
Proceso Gestion de las TIC.	Políticas de seguridad de la informacion en la plataforma tecnologica		Implementa controles para garantizar la disponibilidad, confidencialidad e integridad de los sistemas de informacion, infraestructura tecnologica y procedimientos.	Profesional de TIC	Profesional de soporte	Normatividad Ley 1712 de 2014	Matriz de procuraduria Ley 1712 (Pendiente por formalizar)	Informes de gestion (Gestion de activos y usuarios, Gestion de incidentes de seguridad) Planes de continuidad de servicios de TI. Copias de seguridad y respaldo de informacion y servicios.	Procesos SIGC Planeacion Estrategica.
Proceso Gestion de las TIC.	Plan de mantenimiento	V	Formatos de mantenimiento debidamente diligenciados	Profesional de Soporte	Soporte Tecnico sistemas	GI-PR-01 PROCEDIMIENTO GESTIÓN INFORMÁTICA.doc	GI-FR-01 FORMATO PLAN DE MANTENIMIENTO.doc GI-FR-02 FORMATO REPORTE DE MANTENIMIENTO.doc	Formatos GI-FR-01 y GI-FR-02 debidamente diligenciados y firmados	Todos los procesos.
Proceso Gestion de las TIC.	Solicitudes de soporte técnico y Atención a requerimientos de sistemas de información		Formato de seguimiento de soporte a usuario diligenciado	Profesional de Soporte	Soporte Tecnico sistemas	GI-PR-01 PROCEDIMIENTO GESTIÓN INFORMÁTICA.doc	GI-FR-04 FORMATO SOPORTE USUARIOS.doc	Formatos GI-FR-04 debidamente diligenciado y firmado.	Todos los procesos.
Proceso Gestion de las TIC.	GI-PR-01 PROCEDIMIENTO GESTIÓN INFORMÁTICA.doc		Formato de seguimiento de soporte a usuario diligenciado	Profesional de Soporte	Soporte Tecnico sistemas	GI-PR-01 PROCEDIMIENTO GESTIÓN INFORMÁTICA.doc	GI-FR-08 FORMATO REPORTE DE BACKUP.doc	Formatos GI-FR-08 debidamente diligenciado y firmado.	Todos los procesos.
Hallazgos generados de las auditorias internas y externas Desempeño de indicadores Identificación de desviaciones en el proceso	Control interno, auditorias externa e interna.	A	Realizar correcciones y dar tratamiento a las acciones correctivas y de mejora	Profesionales del area de sistemas	Profesionales del area de sistemas	Resultados de las auditorias	Procedimiento para el tratamiento de acciones correctivas y de mejora	Acciones correctivas, preventivas y de Mejora tratadas efectivamente. Planes de mejoramiento para entes de control interno y externo ejecutados efectivamente.	Proceso Control Interno de Gestión Proceso Mejoramiento Continuo Entes de control
RECURSOS									
HUMANOS				TÉCNICOS			LOCATIVOS		
Profesional de TICS				Equipos de Computo			Sede administrativa		
Profesional de Soporte				Software			sede operativa		
Tecnico de Sistemas				Herramientas de mantenimiento					
CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS					SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN				
Ver listado de maestro de documentos F-MC-001					Ver hoja de vida de indicadores F-MC-006				
REQUISITOS LEGALES, REGLAMENTARIOS Y NORMATIVOS					REQUISITOS NORMA ISO 9001:2015				



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

Código: F-MC-005
 Versión: 1.0
 Fecha de aprobación: Mayo-21-2019
 Página 1 de 1

PROCESO:	Proceso Gestion de la TICs
OBJETIVO	Liderar la gestión estratégica de las tecnologías de la información y las comunicaciones en la administración municipal mediante la defición,implementacion y mantenimiento de un modelo de arquitectura de TI integrando las estrategias de gobierno electronico y normatividad vigente asociada al sector TIC, para el beneficio de la gestion institucional y la ciudadanía.
ALCANCE	Incluye la identificación de necesidades TIC, la admistración de la plataforma tecnológica, la evaluación y seguimiento de los mismos y la definición de controles que faciliten la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.
LÍDER DEL PROCESO:	Director de planeación

FUENTES DE ENTRADA	ENTRADAS	CICLO PRIVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	EXPERIENCIA COMPARTIDA	CALIDAD		SALIDAS	RECEPTORES DE LA SALIDA
						CRITERIO DE CONTROL	METODO DE CONTROL		
Véase Normograma F-MC-002 Gestión de las TICs				4.1. Comprensión de la organización y de su contexto 4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas 4.3. Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad 5.1. liderazgo y compromiso 6. Planificación 8. Operación 10.mejora					
RIESGOS DEL PROCESO									
Ver mapa de riesgos y oportunidades y PAAC 2021 de la entidad									
CONTROL DE CAMBIOS									
FECHA	OBSERVACIONES DEL CAMBIO							REVISADO POR	VERSIÓN
13 de abril de 2021	Creación de la caracterización del proceso de Gestión de las TICs							Lider del proceso / Lider del SGC	1.0



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

Código: F-MC-005

Versión: 1.0

Fecha de aprobación: Mayo-21-2019

Página 1 de 1

PROCESO:	Proceso Gestión de Barrido
LÍDER DEL PROCESO:	Director tecnico y operativo
OBJEIVO DEL PROCESO:	Asegurar que las áreas y vías públicas se mantengan libres de papeles, hojas, arenilla y de cualquier otro objeto acumulados en los bordes del andén.
ALCANCE:	Desde la planificación de las micro rutas hasta el seguimiento de planes de acción suscritos o implementados por el contratista.

ENTRADAS	FUENTES DE ENTRADA	CICLO PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	EXPERIENCIA COMPARTIDA	CALIDAD		SALIDAS	RECEPTORES DE LA SALIDA
						CRITERIO DE CONTROL	METODO DE CONTROL		
PGIRS MUNICIPAL	Municipio de Bucaramanga	P	Determinación de las rutas de barrido del Municipio	Empresas prestadoras, Municipio de Bucaramanga	--	--	--	Acuerdo de barrido	Empresas prestadoras del servicio
Acuerdo de barrido	Municipio de Bucaramanga		Planificación de macro y micro rutas de barrido	Dirección de planeación organizacional-Dirección técnica operativa	--	Cobertura del área de prestación	Indicador de cobertura del servicio	micro rutas del servicio	comunidad/usuarios
Requerimientos técnicos de prestación del servicio	Dirección técnica operativa, secretaria general		Selección de personal requerido para el cumplimiento de microrutas	Contratista Barrido	--	Certificación de competencias de personal de barrido	Plan de calidad contratista	Personal certificado	Proceso de Gestión Jurídica
			Inducción y capacitación de personal						
Residuos de barrido	Comunidad/usuarios	H	prestación del servicio de barrido	Operarios de Barrido	--	Ejecución de microrutas	Indicador de frecuencia de barrido	Calle y vías limpias	comunidad/usuarios
			Ejecución de brigadas			Cumplimiento de frecuencias y horarios	Indicador de PQR de Barrido	Quejas usuarios	Procedimiento PQRS
Microrutas realizadas	Operarios de barrido	V	Supervisión de ejecución de las microrutas	Supervisores de proceso	--	Cumplimiento de requerimientos	Formato BR-FR01 Inspección del servicio de barrido	Solicitud Acciones de Mejora	Contratista
			Verificación de cumplimiento de requerimientos.						
No conformidades del servicio de barrido	Director tecnico operativo	A	Solicitud Acciones de Mejora	Supervisor contrato	--	Investigación de causas de no Conformidades	Procedimiento barrido BR-PR01	Planes de acción	Supervisor contrato
					--				

RECURSOS

HUMANOS	TÉCNICOS	LOCATIVOS
Operarios de recolección	Planos de microrutas	herramienta menor
Supervisores	sistemas de comunicación	
Personal administrativo	sistemas de geo referenciación	



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

Código: F-MC-005

Versión: 1.0

Fecha de aprobación: Mayo-21-2019

Página 1 de 1

PROCESO:	Proceso Gestión de Barrido
LÍDER DEL PROCESO:	Director técnico y operativo
OBJEIVO DEL PROCESO:	Asegurar que las áreas y vías públicas se mantengan libres de papeles, hojas, arenilla y de cualquier otro objeto acumulados en los bordes del andén.
ALCANCE:	Desde la planificación de las micro rutas hasta el seguimiento de planes de acción suscritos o implementados por el contratista.

ENTRADAS	FUENTES DE ENTRADA	CICLO PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	EXPERIENCIA COMPARTIDA	CALIDAD		SALIDAS	RECEPTORES DE LA SALIDA
						CRITERIO DE CONTROL	METODO DE CONTROL		
CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS				SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN					
Ver listado de maestro de documentos del Sistema Integrado de Gestión de Calidad F-MC-001 Proceso de barrido				Ver hoja de vida de indicadores F-MC-006 del proceso de Barrido					
REQUISITOS LEGALES, REGLAMENTARIOS Y NORMATIVOS					REQUISITOS NORMA ISO 9001:2015				
Véase Normograma F-MC-002					8. OPERACIÓN 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación 9.2 Auditoría interna 10. MEJORA				
RIESGOS DEL PROCESO									
Véase Mapa de riesgos y oportunidades de la entidad y Plan Anticorrupción y atención al ciudadano.									
CONTROL DE CAMBIOS									
FECHA	OBSERVACIONES DEL CAMBIO							REVISADO POR	VERSIÓN
13 de abril de 2021	Creación de la caracterización del proceso de barrido (AMDN°1 - 13 de abril de 2021)							Lider del proceso / Lider SGC	1.0



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

Código: F-MC-005
 Versión: 1.0
 Fecha de aprobación: Mayo-21-2019
 Página 1 de 1

PROCESO:	Control Interno de Gestión
LÍDER DEL PROCESO:	Jefe Oficina de Control Interno
OBJETIVO DEL PROCESO:	Recolectar información, evaluar y verificar el cumplimiento de las disposiciones legales establecidas en el sistema de gestión de la entidad y la efectividad de los mismos, para minimizar riesgos a través de la ejecución de plan de auditorías de la entidad.
ALCANCE:	A través de los 5 componentes de (ambiente, administración del riesgo, actividades de control, comunicación y monitoreo) y seguimiento al plan de acción propuesto por cada uno de los responsables del proceso, para un cabal cumplimiento del objetivo del proceso según el plan de auditorías propuesto por la entidad.

ENTRADAS	FUENTES DE ENTRADA	CICLO PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	EXPERIENCIA COMPARTIDA	CALIDAD		SALIDAS	RECEPTORES DE LA SALIDA
						CRITERIO DE CONTROL	METODO DE CONTROL		
Plan de Auditoría Estratégico Acción	Plan de Plan de	P	Presenta y aprobar mediante comité plan de Auditorías y Cronograma de Actividades de la OCI de la EMAB S.A. E.S.P.	Jefe de Control Interno Comité Coordinador de control interno "CCCI"	N.A	Documento consolidado	Revisiones oculares físicas	Acta de Comité Coordinador de Control Interno "CCCI"	Dueños de procesos Dirección Control Alta Entes de
Plan de Auditoría Estratégico Acción Verificación a entes externos	Plan de Plan de Actas de Planes de Mejoramiento	H	Ejecución Plan de Auditoría Seguimiento a los planes programas y mapas de riesgos y procesos de la EMAB S.A. E.S.P.	Jefe de Control Interno Profesional Oficina de Control Interno Dueños de procesos	N.A	Normatividad vigente Documentos asociados ejecución auditorías Comunicaciones internas y externas	Seguimientos y verificaciones de cumplimiento físicas	Informes resultados de auditoría	Procesos auditados
Informes resultados de Auditoría consolidación Actas de verificación por procesos Documentos de alarma internos y externos	Sistema integrado de Gestión "SIG" Planes de acción Acciones correctivas auditorías y actas de verificación.	V	Hacer seguimiento a las acciones correctivas seguimientos a las actividades planes y programas de la EMAB S.A. E.S.P. Verificar tareas y actividades de las áreas de la EMAB S.A. E.S.P. Seguimiento basado en indicadores	Jefe de Control Interno Profesional Oficina de Control Interno Dueños de procesos	N.A	Normatividad vigente Manuales planes y programas de la EMAB S.A. E.S.P. Comunicaciones escritas internas y Externas	ocular físico A través del sistema	Informes de seguimiento y verificación Recomendaciones	Alta Gerencia Entes de Control Dueños de Proceso
Informes de seguimientos de avance seguimiento planes y programas de la EMAB S.A. E.S.P.	Demandas internas de la EMAB S.A. E.S.P. Entes de Control	A	Consolidado definitivo cierre plan de auditoría seguimiento actividades Recomendaciones	Jefe de Control Interno Profesional Oficina de Control Interno Dueños de procesos Alta Gerencia	N.A	Normatividad vigente Informes anteriores Informes resultados de seguimiento y verificación sistema integrado de gestión SIG	Físico Documento consolidado	Consolidado plan de mejoramiento por procesos	Dueños de procesos Dirección Control Alta Entes de
RECURSOS									
HUMANOS				TÉCNICOS			LOCATIVOS		



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

Código: F-MC-005

Versión: 1.0

Fecha de aprobación: Mayo-21-2019

Página 1 de 1

PROCESO:	Control Interno de Gestión
LÍDER DEL PROCESO:	Jefe Oficina de Control Interno
OBJETIVO DEL PROCESO:	Recolectar información, evaluar y verificar el cumplimiento de las disposiciones legales establecidas en el sistema de gestión de la entidad y la efectividad de los mismos, para minimizar riesgos a través de la ejecución de plan de auditorías de la entidad.
ALCANCE:	A través de los 5 componentes de (ambiente, administración del riesgo, actividades de control, comunicación y monitoreo) y seguimiento al plan de acción propuesto por cada uno de los responsables del proceso, para un cabal cumplimiento del objetivo del proceso según el plan de auditorías propuesto por la entidad.

ENTRADAS	FUENTES DE ENTRADA	CICLO PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	EXPERIENCIA COMPARTIDA	CALIDAD		SALIDAS	RECEPTORES DE LA SALIDA
						CRITERIO DE CONTROL	METODO DE CONTROL		
Jefe OCI y Profesional de la OCI				Equipos de computo				Sede administrativa y operativa	
CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS				SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN					
Ver listado de maestro de documentos F-MC-001 de la OCI				Ver hoja de vida de indicadores F-MC-006 del proceso de Gestión de la OCI					
REQUISITOS LEGALES, REGLAMENTARIOS Y NORMATIVOS					REQUISITOS NORMA ISO 9001:2015				
Véase Normograma OCI					9.2 Auditoría Interna				
RIESGOS DEL PROCESO									
Véase Mapa de Riesgos de Gestión, Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la entidad.									
CONTROL DE CAMBIOS									
FECHA	OBSERVACIONES DEL CAMBIO							REVISADO POR	VERSIÓN
11 de febrero de 2021	Creación de la caracterización de control interno de gestión (AMD N°1 del 11 de febrero de 2021)							Lider del Proceso	1.0



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

Código: F-MC-005

Versión: 1.0

Fecha de aprobación: Mayo 21-2019

Página 1 de 1

PROCESO:	Gestion del CLUS (PODA, CESPED, LAVADO)
LÍDER DEL PROCESO:	Director Tecnico Operativo
OBJETIVO DEL PROCESO:	Asegurar la intervencion del componente de limpieza urbana por suscriptor (corte de cesped, poda de arboles lavado de puentes peatonales)
ALCANCE:	Dar cumplimiento a la intervencion establecida en el acuerdo clus, conforme al plan de intervencion municipal.

ENTRADAS	FUENTES DE ENTRADA	CICLO PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	EXPERIENCIA COMPARTIDA	CALIDAD		SALIDAS	RECEPTORES DE LA SALIDA
						CRITERIO DE CONTROL	METODO DE CONTROL		
<p>Acuerdo PGIRS municipal Autorizacion CDMB 15706_ 15 de septiembre 2015 Decreto 2077 del 2015 Art. 2.3.2.2.2.6.70 podas Lavado Art. 2.3.2.2.2.5.6.4 Cesped CRA Resolucion 720 del 2021 Decreto 2981 del 2013</p>	<p>Alcaldia Municipal Corporacion Autonoma Regional Para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga PGIRS Municipal Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio Comision Regional de Agua potable y Saneamiento Basico</p>	P	<p>Diagnostico de áreas a intervenir según PEGIRS Municipal</p>	<p>Supervisor de Área / Jefe de Operaciones/ Director Tecnico Operativo</p>	<p>Supervisor de Área / Jefe de Operaciones/ Director Tecnico Operativo</p>	<p>Dar cumplimiento al Plan de Intervencion Municipal</p>	<p>Formato de Lavado Cesped Formato de Podas</p>	<p>Indicadores de cumplimiento,consolidado Mensual</p>	<p>Área de Planeacion de la EMAB</p>
EMAB	EMAB (Jefe de Operaciones)	P	<p>Logistica de insumos en los componentes de Cesped, Poda y Lavado.</p>	<p>Director Tecnico Operativo/Jefe de Operaciones/ supervisor de área</p>	<p>Supervisor de Área / Jefe de Operaciones/ Director Tecnico Operativo</p>	<p>Entregar los insumos y/o herramientas para la ejecucion del acuerdo CLUS,dentro de los tiempos establecidos para que la actividad se desarrolle de manera oportuna y se cumplimiento a lo establecido en el PGIRS Municipal.</p>	<p>Bitacora de campo (PODAS) Formato de entrega de herramientas (CLUS)</p>	<p>Formatos entrega de insumos y Herramientas.</p>	<p>Cuadrillas de trabajo acuerdo CLUS</p>
PGIRS Municipal	EMAB (Jefe de Operaciones) Alcaldia Municipal de Bucaramanga	H	<p>Codificacion (ID) de los inviduos arboreos incluidos en el inventario forestal del PGIRS municipal.</p>	<p>Supervisor de Área / Jefe de Operaciones/ Director Tecnico Operativo</p>	<p>Supervisor de Área / Jefe de Operaciones/ Director Tecnico Operativo/ Alta Gerencia</p>	<p>Cantidad de individuos marcados</p>	<p>Formato de marcaion (SIG)</p>	<p>Jefe Operaciones / Base de Datos Tecnicos (SIG) /Supervisor de Podas (Ing. Forestal) / Director Tecnico Operativo</p>	<p>Direccion Tecnica Operativa</p>
PGIRS Municipal (censo) EMAB Tecnico (SIG)	Alcaldia Municipal de Bucaramanga Empresa de Aseo Municipal de Aseo de Bucaramanga	H	<p>Pragramacion de rutas, microrutas y poligonos</p>	<p>supervisor de área / Ing. Forestal</p>	<p>Supervisor de Área / Jefe de Operaciones/ Director Tecnico Operativo</p>	<p>Dar cumplimiento a la intervencion programada en el PGIRS Municipal</p>	<p>Formato de Lavado Cesped Formato de Podas</p>	<p>Indicadores de cumplimiento,consolidado Mensual</p>	<p>Direccion Tecnica Operativa Planeacion de la EMAB</p>



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

Código: F-MC-005

Versión: 1.0

Fecha de aprobación: Mayo 21-2019

Página 1 de 1

PROCESO:	Gestion del CLUS (PODA, CESPED, LAVADO)
LÍDER DEL PROCESO:	Director Tecnico Operativo
OBJETIVO DEL PROCESO:	Asegurar la intervencion del componente de limpieza urbana por suscriptor (corte de cesped, poda de arboles lavado de puentes peatonales)
ALCANCE:	Dar cumplimiento a la intervencion establecida en el acuerdo clus, conforme al plan de intervencion municipal.

ENTRADAS	FUENTES DE ENTRADA	CICLO PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	EXPERIENCIA COMPARTIDA	CALIDAD		SALIDAS	RECEPTORES DE LA SALIDA
						CRITERIO DE CONTROL	METODO DE CONTROL		
Fichas de Intervencion Acuerdo CLUS consolidado mensual	Supervisores EMAB PGIRS Alcaldia Municipal de Bucaramanga CRA	V	Reporte de intervencion acuerdo CLUS	Superviro de Área / Jefe de operaciones / Director Tecnico Operativo	Supervisor de Área / Jefe de Operaciones/ Director Tecnico Operativo/ Alta Gerencia	<p>Dar cumplimiento a la intervencion total de individuos arboreos despachados en cada microruta (Poda).</p> <p>Dar cumplimiento a la intervencion total de M2 ejecutado mensualmente(lavado, Cesped)</p>	Fichas de intervencion acuerdo CLUS de lo ejecutado mensual.	Indicadores de cumplimiento,consolidado Mensual	Direccion Tecnica Operativa / Área de planeacion EMAB
Formato de intervencion acuerdo CLUS Formato de recoleccion y transporte	EMAB (Profesional Universitario con formacion en Biologia)	V	Gestion y tratamiento del material vegetal resultante a la intervencion.	Profesional Universitario con formacion en Biologia / Director Tecnico Operativo /Alta Gerencia	Profesional Universitario con formacion en Biologia / Director Tecnico Operativo /Alta Gerencia	Recoger la cantidad de Biomasa generada en a prestacion del servicio	Formato de inspeccion del servicio de Podas Formato de Recoleccion y Transporte Control de ingreso (Bascula) en la EMAB	Proceso de Compostaje	Area de Disposicion Final / Director Tecnico Operativo
EMAB S.A. E.S.P Alcaldia Municipal	PGIRS PGIRS Alcaldia Municipal EMAB	H	Ejecucion o intervencion del arbolado urbano, zonas verdes(parques), separadores, puentes peatonales.	Supervisores EMAB Director Tecnico Operativo	Supervisor de Área / Jefe de Operaciones/ Director Tecnico Operativo/ Alta Gerencia	Cantidad de individuos arboreos intervenidos. Intervencion de Lavado y cesped en (M2)	Fichas de intervencion Fisicas y digitales	Indicadores de cumplimiento,consolidado Mensual	Director Tecnico Operativo / Área de Planeacion de la EMAB



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

Código: F-MC-005

Versión: 1.0

Fecha de aprobación: Mayo 21-2019

Página 1 de 1

PROCESO:	Gestion del CLUS (PODA, CESPED, LAVADO)
LÍDER DEL PROCESO:	Director Tecnico Operativo
OBJETIVO DEL PROCESO:	Asegurar la intervencion del componente de limpieza urbana por suscriptor (corte de cesped, poda de arboles lavado de puentes peatonales)
ALCANCE:	Dar cumplimiento a la intervencion establecida en el acuerdo clus, conforme al plan de intervencion municipal.

ENTRADAS	FUENTES DE ENTRADA	CICLO PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	EXPERIENCIA COMPARTIDA	CALIDAD		SALIDAS	RECEPTORES DE LA SALIDA	
						CRITERIO DE CONTROL	METODO DE CONTROL			
PQR No conformidad del servicio (Usuarios de la EMAB) Jefe de Operaciones EMAB	PQR de la EMAB Operaciones EMAB	Jefe de EMAB	A	Identificacion acciones de mejora al componente CLUS	Área de calidad de la EMAB / Direccion Tecnica Operativa /Jefe de Operaciones de la EMAB	Supervisores EMAB / Jefe de Operaciones / Director Tecnico Operativo	Plan de accion de mejora	Procedimiento de Acciones correctivas	Acciones Correctivas	Área de calidad / control interno
RECURSOS										
HUMANOS				TÉCNICOS				LOCATIVOS		
Ingenieros forestales, profesional SST, podadores, repicadores, ayudantes de recoleccion, conductores, supervisores de zona				planos de microrutas y poligonos, sistemas de comunicación, sistema de georeferenciacion				herramientas, volqueta, carro canasta, oficina, camion cisterna		
CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS				SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN						
				Indicadores de calidad mensual						
REQUISITOS LEGALES, REGLAMENTARIOS Y NORMATIVOS				REQUISITOS NORMA ISO 9001:2015						
Acuerdo PGIRS municipal Autorizacion CDMB 15706_ 15 de septiembre 2015 Decreto 2077 del 2015 Art. 2.3.2.2.2.6.70 podas Art. 2.3.2.2.2.5.6.4 Lavado Art. 2.3.2.2.2.6.6.6 Cesped CRA Resolucion 720 del 2021 CRA Resolucion 778 del 2016 Decreto 2981 del 2013				8.Operación 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación 9.2 Auditoria interna 10.Mejora						
RIESGOS DEL PROCESO										
Ver mapa de riesgos del proceso										
CONTROL DE CAMBIOS										
FECHA	OBSERVACIONES DEL CAMBIO							REVISADO POR	VERSIÓN	
28-nov-22	Creacion de la caracterización del proceso Gestion CLUS							D .T. O. Javier carrillo	1.0	



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

Código: F-MC-005

Versión: 1.0

Fecha de aprobación: Mayo-21-2019

Página 1 de 1

PROCESO:	Seguridad y salud en el trabajo
LÍDER DEL PROCESO:	Secretaría General
OBJETIVO DEL PROCESO:	Minimizar las condiciones peligrosas e inseguras a la cual se exponen los trabajadores de la Empresa de Aseo de Bucaramanga EMAB S.A.E.S.P previniendo la ocurrencia de accidentes de trabajo y enfermedades laborales cumpliendo éticamente con la normatividad laboral vigente aplicable a la empresa, e implementando el SGSST.
ALCANCE:	Desde el examen de Ingreso hasta el examen de egreso

ENTRADAS	FUENTES DE ENTRADA	CICLO PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	EXPERIENCIA COMPARTIDA	CALIDAD		SALIDAS	RECEPTORES DE LA SALIDA
						CRITERIO DE CONTROL	METODO DE CONTROL		
Resolucion 0312 del 2019	Ministerio del trabajo		Asignación del responsable del Sistema de Gestion SST	Representante legal	N/A	Dar Cumplimiento al ítem 1.1.1 Art. 27 de la resolucion 0312/2019	Acta de designacion	Contratacion del profesional	Talento Humano
Resolucion 0312 del 2019	Ministerio del trabajo		Designar responsabilidades frente al SG-SST	Representante legal	N/A	Dar cumplimiento al ítem 1.1.2 Art. 27 de la Resolucion 0312/2019	Socialización de roles y responsabilidades frente al SG-SST	Control de asistencia a socialización Formato CC-FR-07	Area de SST
Resolucion 0312 del 2019	Ministerio del trabajo		Asignación de recursos para el desarrollo del SG-SST	Representante legal	N/A	Dar cumplimiento al ítem 1.1.3 Art. 27 de la Resolucion 0312/2019	Verificar que exista el documento donde relacione los recursos financieros, técnicos y humanos requeridos para SST	Presupuesto Aprobado	Area de SST
Resolucion 0312 del 2019	Ministerio del trabajo		Afiliación al SGRL	Talento Humano	N/A	Dar cumplimiento al ítem 1.1.4 Art. 27 de la Resolucion 0312/2019	Verificar que la HV contenga el Formulario de afiliación expedido por ARL	Certificado de afiliación expedido por ARL	Talento Humano - HV del trabajador
Resolucion 0312 del 2019	Ministerio del trabajo		Conformación COPASST	Representante legal	N/A	Dar cumplimiento al ítem 1.1.6 Art. 27 de la Resolucion 0312/2019	Verificación de los soportes de convocatoria, elección y conformación del COPASST	Acta de convocatoria, elección y conformación de COPASST	SST
Resolucion 0312 del 2019	Ministerio del trabajo		Capacitación COPASST	Responsable del SG-SST	N/A	Dar cumplimiento al ítem 1.1.7 Art. 27 de la Resolucion 0312/2019	Verificación de documentos que evidencien las actividades de capacitación al COPASST	Plan de Capacitación Anual	SST
Resolucion 0312 del 2019	Ministerio del trabajo		Conformación CCL	Representante legal	N/A	Dar cumplimiento al ítem 1.1.8 Art. 27 de la Resolucion 0312/2019	Verificación de los soportes de convocatoria, elección y conformación del CCL	Acta de convocatoria, elección y conformación del CCL	SST
Resolucion 0312 del 2019	Ministerio del trabajo		Programar capacitación, promoción y prevención	Responsable del SG-SST	N/A	Dar cumplimiento al ítem 1.2.1 Art. 27 de la Resolucion 0312/2019	Verificación de registros de asistencia a capacitaciones	Plan de Capacitación Anual	SST



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

Código: F-MC-005

Versión: 1.0

Fecha de aprobación: Mayo-21-2019

Página 1 de 1

PROCESO:	Seguridad y salud en el trabajo
LÍDER DEL PROCESO:	Secretaria General
OBJETIVO DEL PROCESO:	Minimizar las condiciones peligrosas e inseguras a la cual se exponen los trabajadores de la Empresa de Aseo de Bucaramanga EMAB S.A E.S.P previniendo la ocurrencia de accidentes de trabajo y enfermedades laborales cumpliendo éticamente con la normatividad laboral vigente aplicable a la empresa, e implementando el SGSST.
ALCANCE:	Desde el examen de Ingreso hasta el examen de egreso

ENTRADAS	FUENTES DE ENTRADA	CICLO PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	EXPERIENCIA COMPARTIDA	CALIDAD		SALIDAS	RECEPTORES DE LA SALIDA
						CRITERIO DE CONTROL	METODO DE CONTROL		
Resolucion 0312 del 2019	Ministerio del trabajo	p	Realizar Inducción y reinducción en SST	SST	N/A	Dar cumplimiento al ítem 1.2.2 Art. 27 de la Resolucion 0312/2019	Verificar los registros de asistencia a capacitaciones	Plan de Capacitación Anual	SST
Resolucion 0312 del 2019	Ministerio del trabajo		Responsable del SG-SST con curso virtual de 50 horas en SST	Responsable del SG-SST	N/A	Dar cumplimiento al ítem 1.2.3 Art. 27 de la Resolucion 0312/2019	Verificar la existencia del certificado de aprobación del curso virtual de 50 horas en SST	Certificado de aprobación del curso de 50 horas en SST	Talento Humano - HV del trabajador
Resolucion 0312 del 2019	Ministerio del trabajo		Definir la Política de SST	Representante legal	N/A	Dar cumplimiento al ítem 2.1.1 Art. 27 de la Resolucion 0312/2019	Verificar la existencia de la Política de SST confirmando que cumpla con los aspectos contenidos en el criterio	Política de SST	Cartelera informativa sede administrativa y operativa EMAB
Resolucion 0312 del 2019	Ministerio del trabajo		Definir los Objetivos del SG-SST	Responsable del SG-SST	N/A	Dar cumplimiento al ítem 2.2.1 Art. 27 de la Resolucion 0312/2019	Medición de los objetivos del SG-SST	Matriz de objetivos del SG-SST	SST
Resolucion 0312 del 2019	Ministerio del trabajo		Realizar Evaluación inicial	Responsable del SG-SST	N/A	Dar cumplimiento al ítem 2.3.1 Art. 27 de la Resolucion 0312/2019	Verificar la existencia de la Evaluación inicial y plan de acción	Evaluación inicial y Plan de acción	SST
Resolucion 0312 del 2019	Ministerio del trabajo		Definir el Plan anual de trabajo	Responsable del SG-SST	N/A	Dar cumplimiento al ítem 2.4.1 Art. 27 de la Resolucion 0312/2019	Verificar la existencia del Plan de Trabajo Anual	Plan de Trabajo Anual	SST
Resolucion 0312 del 2019	Ministerio del trabajo		Conservación de la documentación	Representante legal	N/A	Dar cumplimiento al ítem 2.5.1 Art. 27 de la Resolucion 0312/2019	Verificar la existencia de un sistema de archivo y retención documental	Archivo y plataforma SIG	Talento humano - SST - SIG
Resolucion 0312 del 2019	Ministerio del trabajo		Programar la Rendición de cuentas en SST	Responsable del SG-SST	N/A	Dar cumplimiento al ítem 2.6.1 Art. 27 de la Resolucion 0312/2019	Verificar los registros documentales que evidencien la rendición sobre el desempeño en SST	Procedimiento de rendición de cuentas	SIG - SST

PROCESO:	Seguridad y salud en el trabajo
LÍDER DEL PROCESO:	Secretaria General
OBJETIVO DEL PROCESO:	Minimizar las condiciones peligrosas e inseguras a la cual se exponen los trabajadores de la Empresa de Aseo de Bucaramanga EMAB S.A.E.S.P previniendo la ocurrencia de accidentes de trabajo y enfermedades laborales cumpliendo éticamente con la normatividad laboral vigente aplicable a la empresa, e implementando el SGSST.
ALCANCE:	Desde el examen de Ingreso hasta el examen de egreso

ENTRADAS	FUENTES DE ENTRADA	CICLO PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	EXPERIENCIA COMPARTIDA	CALIDAD		SALIDAS	RECEPTORES DE LA SALIDA
						CRITERIO DE CONTROL	METODO DE CONTROL		
Resolucion 0312 del 2019	Ministerio del trabajo		Definir la Matriz Legal aplicable en SST	Responsable del SG-SST	N/A	Dar cumplimiento al ítem 2.7.1 Art. 27 de la Resolucion 0312/2019	Verificar la existencia de la Matriz legal actualizada que contemple las normas del SGRL que le aplican a la empresa	Matriz Legal en SST	SIG - SST
Resolucion 0312 del 2019	Ministerio del trabajo		Establecer mecanismos de comunicación	Representante legal	N/A	Dar cumplimiento al ítem 2.8.1 Art. 27 de la Resolucion 0312/2019	Verificar la existencia de mecanismos de comunicación interna y externa que tiene la empresa en materia de SST	Procedimiento de comunicación interna y externa	SIG - SST
Resolucion 0312 del 2019	Ministerio del trabajo		Identificación y evaluación de las especificaciones en SST para la adquisición de bienes y servicios	Responsable del SG-SST	N/A	Dar cumplimiento al ítem 2.9.1 Art. 27 de la Resolucion 0312/2019	Verificar la existencia del procedimiento para la identificación y evaluación de las especificaciones en SST de compras o adquisicion	Procedimiento de compras	Compras - SIG
Resolucion 0312 del 2019	Ministerio del trabajo		Establecer los aspectos de SST en la selección de proveedores y contratistas	Responsable del SG-SST	N/A	Dar cumplimiento al ítem 2.10.1 Art. 27 de la Resolucion 0312/2019	Verificar la existencia del documento que señale los criterios relacionados con SST para la evaluación y selección de proveedores y contratistas	Formato selección de proveedores Formato evaluación de desempeño proveedores y contratistas	Compras - SIG
Resolucion 0312 del 2019	Ministerio del trabajo		Disponer de un procedimiento para evaluar el impacto sobre la SST por cambios internos o externos	Responsable del SG-SST	N/A	Dar cumplimiento al ítem 2.11.1 Art. 27 de la Resolucion 0312/2019	Verificar la existencia del documento para evaluar el impacto sobre SST que se pueda generar por cambios internos y externos.	Procedimiento para la gestion del cambio Registro gestión del cambio	SIG - SST
Resolucion 0312 del 2019	Ministerio del trabajo		Descripcion sociodemografica - diagnostico de condiciones de salud	Responsable del SG-SST	N/A	Dar cumplimietno a la resolucion 0312/2019	Encuesta de perfil socio-demográfico. / Informe de condiciones de salud basados en los EMO	Programas de vigilancia epidemiológica	SST
Resolucion 0312 del 2019	Ministerio del trabajo		actividades de promocion y prevencion de salud	Profesional de SST	N/A	Dar cumplimiento al decreto 1072/2015 Artículo 2.2.4.6.8. numeral 8	Verificar la existencia de certificados medicos ocupacionales	Sistemas de vigilancia epimedologica y programa de estilos de vida saludable.	SST

PROCESO:	Seguridad y salud en el trabajo
LÍDER DEL PROCESO:	Secretaria General
OBJETIVO DEL PROCESO:	Minimizar las condiciones peligrosas e inseguras a la cual se exponen los trabajadores de la Empresa de Aseo de Bucaramanga EMAB S.A E.S.P previniendo la ocurrencia de accidentes de trabajo y enfermedades laborales cumpliendo éticamente con la normatividad laboral vigente aplicable a la empresa, e implementando el SGSST.
ALCANCE:	Desde el examen de Ingreso hasta el examen de egreso

ENTRADAS	FUENTES DE ENTRADA	CICLO PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	EXPERIENCIA COMPARTIDA	CALIDAD		SALIDAS	RECEPTORES DE LA SALIDA
						CRITERIO DE CONTROL	METODO DE CONTROL		
Resolucion 0312 del 2019	Ministerio del trabajo		Información al médico de los perfiles de cargo	Talento Humano	N/A	Dar cumplimiento a la Resolución 2346/2007	Verificación de información enviada al médico + Verificación documental del médico	Matriz de exámenes (profesiograma)	SST
Resolucion 0312 del 2019	Ministerio del trabajo		Realización de EMO, peligros, periodicidad, comunicación al trabajador	SST	N/A	Dar cumplimiento a la Resolución 2346/2007	Procedimiento de realización de EMO	Concepto de aptitud expedido por la IPS con copia al trabajador	SST/TH
Resolucion 0312 del 2019	Ministerio del trabajo		Custodia de Historias Clínicas	IPS	N/A	Dar cumplimiento a la Resolución 2346/2007	Verificación de custodias por parte de la IPS	Certificado de custodia de Historias clínicas por parte de la IPS	SST/TH
Resolucion 0312 del 2019	Ministerio del trabajo		Restricciones y recomendaciones médico laborales.	IPS	N/A	Dar cumplimiento a la ley 776/2002 Artículo 4 y 8	Verificación de la existencia de la copia o recibido del certificado médico ocupacional, donde se identifiquen las recomendaciones y/O restricciones.	Formato seguimiento evaluaciones medicas ocupacionales.	SST/TH
Resolucion 0312 del 2019	Ministerio del trabajo		Estilos de vida y entornos saludables.	Profesional SST	N/A	Dar cumplimiento al decreto 1295/1994 Artículo 35 literal D y la resolución 1075/1992 Artículo 1.	Verificación de la existencia del informe de condiciones de salud.	Programas de estilo de vida saludable.	SST/TH
Resolucion 0312 del 2019	Ministerio del trabajo		Agua potable, servicios sanitarios y disposición de basuras.	Profesional SST	N/A	Dar cumplimiento a la Ley 9/1979 Artículo 10-36-129-285 y Resolución 2400/1979 Artículo 24-42	Revisión física y visual de las instalaciones verificando la existencia de servicios sanitarios.	Prueba fotografica o filmica.	SST.
Resolucion 0312 del 2019	Ministerio del trabajo		Reporte de los accidentes de trabajo y enfermedad laboral a las entidades correspondientes.	Profesional SST	N/A	Dar cumplimiento a la resolución 1401/2007 y al decreto 1072/2015 Artículo 2.2.4..6.12 # 11	Verificación de la existencia de los reportes de los accidentes de trabajo y enfermedad laboral.	FURAT y FURREL	SST
Resolucion 0312 del 2019	Ministerio del trabajo		Investigación de accidentes, incidentes y enfermedades laborales.	Profesional SST	N/A	Dar cumplimiento a la resolución 1401/2007 y al decreto 1072/2015 Artículo 2.2.4.6.32	Verificar los registros y reportes de las investigaciones de enfermedades, incidentes y accidentes.	Reporte de investigación y plan de acción.	SST



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

Código: F-MC-005

Versión: 1.0

Fecha de aprobación: Mayo-21-2019

Página 1 de 1

PROCESO:	Seguridad y salud en el trabajo
LÍDER DEL PROCESO:	Secretaria General
OBJETIVO DEL PROCESO:	Minimizar las condiciones peligrosas e inseguras a la cual se exponen los trabajadores de la Empresa de Aseo de Bucaramanga EMAB S.A.E.S.P previniendo la ocurrencia de accidentes de trabajo y enfermedades laborales cumpliendo éticamente con la normatividad laboral vigente aplicable a la empresa, e implementando el SGSST.
ALCANCE:	Desde el examen de Ingreso hasta el examen de egreso

ENTRADAS	FUENTES DE ENTRADA	CICLO PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	EXPERIENCIA COMPARTIDA	CALIDAD		SALIDAS	RECEPTORES DE LA SALIDA
						CRITERIO DE CONTROL	METODO DE CONTROL		
Resolucion 0312 del 2019	Ministerio del trabajo	H	Registro y análisis estadístico de accidentes y enfermedades laborales.	Profesional SST	N/A	Dar cumplimiento a resolución 0312/2019 Artículo 30.	Medición y seguimiento de los indicadores de accidentalidad del SG-SST	Indicador: Frecuencia de accidentalidad. Severidad de accidentalidad. Proporción de accidente de trabajos mortales. Prevalencia de la enfermedad laboral. Incidencia de la enfermedad laboral. Ausentismo por causa médica.	SST
Resolucion 0312 del 2019	Ministerio del trabajo		Métodología para la identificación de peligros, evaluación y valoración de los riesgos.	Profesional SST	N/A	Dar cumplimiento al decreto 1072/2015 Artículo 2.2.4.6.15 y Artículo 2.2.4.6.16	Verificación documental del procedimiento para la identificación, evaluación y valoración de peligros.	Procedimiento para la identificación, evaluación y valoración de peligros.	SST
Resolucion 0312 del 2019	Ministerio del trabajo		Identificación de peligros con participación de todos los niveles de la empresa.	Profesional SST	N/A	Dar cumplimiento al decreto 1072/2015 Artículo 2.2.4.6.15	Verificar la existencia de la identificación de los peligros, evaluación y valoración de los riesgos.	Matriz de identificación de peligros y riesgos.	SST
Resolucion 0312 del 2019	Ministerio del trabajo		Realización mediciones ambientales, químicos, físicos y biológicos.	Profesional de SST, ARL y contratistas.	N/A	Dar cumplimiento a la resolución 2400/1979 titulo 3.	verificar los soportes documentales de las mediciones ambientales realizadas.	Informe de resultado de mediciones seguimiento y plan de acción.	SST
Resolucion 0312 del 2019	Ministerio del trabajo		Implementación de medidas de prevención y control de peligros.	Profesional SST	N/A	Dar cumplimiento al decreto 1072/2015 Artículo 2.2.4.6.15.	Verificar en el plan de trabajo anual la programación de la implementación de las medidas de prevención y control.	Plan de Trabajo Anual.	SST
Resolucion 0312 del 2019	Ministerio del trabajo		Verificación de aplicación de medidas de control y prevención por parte de los trabajadores.	Profesional de SST	N/A	Dar cumplimiento a la resolución 2400/1979 Artículo 3 y decreto 1072/2015 Artículo 2.2.4.6.10-2.2.4.6.24.	Realizar inspecciones para verificar el cumplimiento de las medidas de prevención y control, verificación de la socialización sobre las responsabilidades de los trabajadores frente a la aplicación de las medidas de prevención y control de los peligros.	Informe de inspecciones, soportes de asistencia a socialización.	SST

PROCESO:	Seguridad y salud en el trabajo
LÍDER DEL PROCESO:	Secretaria General
OBJETIVO DEL PROCESO:	Minimizar las condiciones peligrosas e inseguras a la cual se exponen los trabajadores de la Empresa de Aseo de Bucaramanga EMAB S.A.E.S.P previniendo la ocurrencia de accidentes de trabajo y enfermedades laborales cumpliendo éticamente con la normatividad laboral vigente aplicable a la empresa, e implementando el SGSST.
ALCANCE:	Desde el examen de Ingreso hasta el examen de egreso

ENTRADAS	FUENTES DE ENTRADA	CICLO PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	EXPERIENCIA COMPARTIDA	CALIDAD		SALIDAS	RECEPTORES DE LA SALIDA
						CRITERIO DE CONTROL	METODO DE CONTROL		
Resolucion 0312 del 2019	Ministerio del trabajo		Elaboración de procedimientos, fichas, instructivos y protocolo.	Profesional de SST y los Jefes de área.	N/A	Dar cumplimiento al decreto 1072/2015 Artículo 2.2.4.6.12 #7 y #9.	verificación de la existencia de los procedimientos, fichas técnicas e instructivos de acuerdo a los peligros identificados.	Procedimientos, fichas técnicas e instructivos internos de SST	SST
Resolucion 0312 del 2019	Ministerio del trabajo		Realización e inspecciones sistematicas a las instalaciones maquinarias y/o equipos.	COPASST	N/A	Dar cumplimiento al decreto 1072/2015	Realizar inspecciones a las instalaciones, maquinaria y equipos.	Informe de las inspecciones realizadas.	SST
Resolucion 0312 del 2019	Ministerio del trabajo		Mantenimiento periodico de instalaciones, equipos, maquinas y herramientas.	Gerente/ Director tecnico operativo.	N/A	Dar cumplimiento al decreto 1072/2015	Verificación del documento que evidencie el mantenimiento preventivo y/o correctivo, así como la existencia del manual de uso de equipos y herramientas.	Formato de mantenimiento preventivo o correctivo.	Director tecnico operativo.
Resolucion 0312 del 2019	Ministerio del trabajo		Entrega de EPP	Profesional de SST	N/A	Dar cumplimiento al decreto 1072/2015 resolución 2400/1979 Artículo 2,176,177 y 178.	Verificación de la evidencia de entrega de EPP y reposición de EPP. Verificar al existencia de soportes que den cuenta del cumplimiento del criterio por parte de contratistas.	Formato de entrega y reposición de EPP, soportes por parte de contratistas y formato de asistencia capacitación del uso de EPP.	SST
Ley 1523/2012, Resolucion 0312 del 2019	Ministerio del trabajo		Contar con plan de prevención preparación y respuesta ante emergencias.	Profesional SST	N/A	Dar cumplimiento la Ley 1523/2012	Verificación de la existencia de plan de gestión del riesgo de desastre. Verificar la realización de simulacros y analisis del mismo.	Plan de gestión del riesgo de desastre, soporte de realización del simulacro tales como registros de participación evidencia fotografica y/o filmica.	SST
Resolucion 0312 del 2019	Ministerio del trabajo		Brigada de prevención conformada, capacitada y dotada.	Profesional SST	N/A	Dar cumplimiento al decreto 1072/2015.	Verificación del documento que evidencia a la conformación de la brigada de emergencia, así como los soportes de capacitación y entrega de dotación.	Acta de conformación de la brigada registro de asistencia a capacitación y registro de entrega de dotación.	SST

PROCESO:	Seguridad y salud en el trabajo
LÍDER DEL PROCESO:	Secretaria General
OBJETIVO DEL PROCESO:	Minimizar las condiciones peligrosas e inseguras a la cual se exponen los trabajadores de la Empresa de Aseo de Bucaramanga EMAB S.A E.S.P previniendo la ocurrencia de accidentes de trabajo y enfermedades laborales cumpliendo éticamente con la normatividad laboral vigente aplicable a la empresa, e implementando el SGSST.
ALCANCE:	Desde el examen de Ingreso hasta el examen de egreso

ENTRADAS	FUENTES DE ENTRADA	CICLO PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	EXPERIENCIA COMPARTIDA	CALIDAD		SALIDAS	RECEPTORES DE LA SALIDA
						CRITERIO DE CONTROL	METODO DE CONTROL		
Resolucion 0312 del 2019	Ministerio del trabajo	V	Definicion de indicadores del SG-SST de acuerdo condiciones de la empresa	Profesional SST	N/A	Dar cumplimiento a la Resolución 1072/2015 - 0312/2019	Verificación documental	Matriz de indicadores	SST/TH
Resolucion 0312 del 2019 - Decreto 1072/2015	Ministerio del trabajo		La empresa adelanta auditoría por lo menos 1 vez al año	Profesional SST - Equipo auditor	N/A	Dar cumplimiento al plan de auditoria establecido en el dcto 1072/2015	La empresa tiene contemplado un Procedimiento de Auditoría	Informe de auditoria	Alta dirección / TH
Decreto 1072/2015	Ministerio del trabajo		Revision anual por la alta direccion, resultados y alcance de la auditoria	Gerente	N/A	Dar cumplimiento al Dto 1072/2015 - Resolucion 0312/2019	La empresa tiene contemplado un Procedimiento de Auditoría	Informe de auditoria, informe de resultados de la revisión por la alta gerencia.	Alta dirección / SST /Control interno.
Resolución 0312 del 2019	Ministerio del trabajo		Planificación de auditorias con el COPASST	Profesional de SST.	N/A	Dar cumplimiento a la resolución 0312/2019.	Cronograma de auditorias donde se evidencia la programación de la misma.	Cronograma de auditorias al SG-SST	Control interno/SST
Resolución 0312 del 2019	Ministerio del trabajo	A	Definición y aplicación de acciones preventivas y correctivas con base en resultados del SG-SST, auditorias y revisión de la alta dirección.	Profesional de SST	N/A	Dar cumplimiento al decreto 1072/2015 Artículo 2.2.4.6.33.	Verificar la existencia del plan de mejora basado en el resultado de las auditorias y revision por la alta dirección.	Plan de mejora donde se establecen las acciones correctivas y preventivas.	Alta dirección/SST
Resolución 0312 del 2019	Ministerio del trabajo		Acciones de mejora con base en investigaciones de accidentes de trabajo y enfermedades laborales.	Profesional de SST	N/A	Dar cumplimiento al decreto 1072/2015 y resolucion 1401/2007 Artículo 12.	Verificar la evidencia documental de las acciones preventivas correctivas y de mejora como resultados de las investigaciones.	Plan de mejora como resultado de la investigación de accidentes de trabajo.	SST
Resolución 0312 del 2019	Ministerio del trabajo		Elaboración plan de mejora e implementacion de medidas y acciones correctivas.	Profesional de SST	N/A	Dar cumplimiento a decreto 1072/2015 Artículo 2.2.4.11.17.	Verificar la existencia del plan de mejoramiento basado en el resultado de la evaluación del SG-SST	Plan de mejoramiento.	SST

RECURSOS

HUMANOS	TÉCNICOS	LOCATIVOS
Profesional SST	SIG	Sede operativa
Tecnico Administrativo	Equipos de Computo.	Sede administrativa.
Apoyo al SG-SST	Plataforma de ARL	



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

Código: F-MC-005

Versión: 1.0

Fecha de aprobación: Mayo-21-2019

Página 1 de 1

PROCESO:	Seguridad y salud en el trabajo
LÍDER DEL PROCESO:	Secretaria General
OBJETIVO DEL PROCESO:	Minimizar las condiciones peligrosas e inseguras a la cual se exponen los trabajadores de la Empresa de Aseo de Bucaramanga EMAB S.A E.S.P previniendo la ocurrencia de accidentes de trabajo y enfermedades laborales cumpliendo éticamente con la normatividad laboral vigente aplicable a la empresa, e implementando el SGSST.
ALCANCE:	Desde el examen de Ingreso hasta el examen de egreso

ENTRADAS	FUENTES DE ENTRADA	CICLO PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	EXPERIENCIA COMPARTIDA	CALIDAD		SALIDAS	RECEPTORES DE LA SALIDA
						CRITERIO DE CONTROL	METODO DE CONTROL		
CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS				SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN					
Ver listado de maestro de documentos del Sistema Integrado de Gestión de Calidad F-MC-001				Deacuerdo al cronograma del plan de auditorias programadas par acada año - Indicadores del SGSST					
REQUISITOS LEGALES, REGLAMENTARIOS Y NORMATIVOS				REQUISITOS NORMA ISO 9001:2015					
Véase Normograma F-MC-002				7.1.2 Personas 7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos 7.2 Competencia 7.3 Toma de Conciencia 7.5 INnformación Documentada 9.1.1 Generalidades 10. Mejora					
RIESGOS DEL PROCESO									
Véase Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano y Mapa de riesgos y oportunidades									
CONTROL DE CAMBIOS									
FECHA	OBSERVACIONES DEL CAMBIO							REVISADO POR	VERSIÓN
13 de abril de 2021	Creación de la caracterización del proceso							Secretaria General - Talento Humano - SST	1.0



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

Código: F-MC-005
 Versión: 1.0
 Fecha de Aprobación: Mayo-21-2019
 Página 1 de 1

PROCESO:	Proceso Gestion de Adquisicion de Bienes y Servicios
LÍDER DEL PROCESO:	Dirección administrativa y financiera
OBJETIVO DEL PROCESO:	Gestionar oportunamente la adquisicion ingreso control y custodia de los bienes muebles e inmuebles servicios y mantenimiento de la planta fisica
ALCANCE:	Inicia con la solicitud de adquisicion de bienes servicios u obras, continua con la adquisicion, ingreso, control y custodia de los bienes y/o servicios adquiridos y la dministracion, mantenimiento de la planta fisica, finaliza con el seguimiento y evaluacion de la prestacion del bien y/o servicio.

ENTRADAS	FUENTES DE ENTRADA	CICLO PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	EXPERIENCIA COMPARTIDA	CALIDAD		SALIDAS	RECEPTORES DE LA SALIDA
						CRITERIO DE CONTROL	METODO DE CONTROL		
Presupuesto aprobado	Todos los procesos de la entidad.	P	Elaborar el plan de adquisiciones.	Tecnico de compras	Director administrativo y financiero	No sobrepase del presupuesto para la vigencia. Aplicación de los rubros.	Porcentaje de aplicación	Informe de necesidades. Resolucion del plan de adquisiciones.	Jefe y/o Gerente
Informe de necesidades. Resolucion del plan de adquisiciones.	Secretaria general		Resolución.	Tecnico de compras	Director administrativo y financiero	Notificacion de la entrega de la resolución.	Socializar la resolución en el comité de gerencia.	Informe de Oportunidad	Todos los directores y jefes de oficina
Solicitud de pedido	Todos los procesos de la entidad.	H	Verificacion de la existencia de los productos en el almacen.	Auxiliar de almacen	Almacenista	Existencia de los datos necesarios.	Sistema	Salida de almacen	Al area solicitante.
Solicitud de pedido	Almacén .		Solicitud de pedido	Almacenista.	N/A	Conteo de los productos que se van a pedir.	Comparandola con la solicitud de pedido que entro de todos los procesos.	Solicitud de pedido.	Compras
Informe de oportunidad con el respectivo CDP	Todos los procesos de la entidad.		Realizacion de las cotizaciones.	Tecnico de compras	Director administrativo y financiero	Cumplimiento de las especificaciones del area que solicita el producto y/o servicio	Procedimiento de comparación de las cotizaciones que llegan.	Eleccion del proveedor.	Presupuesto.
	Todos los procesos de la entidad.			Tecnico de compras	Director administrativo y financiero	Cumplimiento de las especificaciones del area que solicita el producto y/o servicio	Procedimiento de comparación de las cotizaciones que llegan.	Efectuar comité de compras	Juridica.
Registro presupuestal	Presupuesto		Orden de suministro o servicio para aprobacion	Tecnico de compras	N/A	Existencia de los datos necesarios.	Comparación de las cotizaciones.	Orden de servicio o suministro ó Directa.	Gerencia./ proveedor al almacen y al area solicitante.
Los productos y facturas.	Proveedor.		Recibir los productos.	Auxiliar del almacen	Almacenista	Cantidad. Calidad. Precio.	Comparando con la factura y la solicitud que entro de todas los procesos.	Entrada al almacen, con la factura.	Compras/ supervisor del contrato.
Entrada al almacen, con la factura.	Almacén .		Salida de almacen al area solicitante.	Auxiliar del almacen	Almacenista	Cantidades solicitadas.	Comparacion de lo que va a entregar con la solicitud del area que lo pidio.	Salida de almacen con los productos.	Area solicitante.



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

Código: F-MC-005
 Versión: 1.0
 Fecha de Aprobación: Mayo-21-2019
 Página 1 de 1

PROCESO:	Proceso Gestión de Adquisición de Bienes y Servicios
LÍDER DEL PROCESO:	Dirección administrativa y financiera
OBJETIVO DEL PROCESO:	Gestionar oportunamente la adquisición ingreso control y custodia de los bienes muebles e inmuebles servicios y mantenimiento de la planta física
ALCANCE:	Inicia con la solicitud de adquisición de bienes servicios u obras, continua con la adquisición, ingreso, control y custodia de los bienes y/o servicios adquiridos y la administración, mantenimiento de la planta física, finaliza con el seguimiento y evaluación de la prestación del bien y/o servicio.

ENTRADAS	FUENTES DE ENTRADA	CICLO PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	EXPERIENCIA COMPARTIDA	CALIDAD		SALIDAS	RECEPTORES DE LA SALIDA
						CRITERIO DE CONTROL	METODO DE CONTROL		
Entrada al almacén, con la factura.	Almacén .	V	Asignar los activos fijos.	Tecnico de activos fijos.	N/A	Cantidades de los productos Calidad del producto.	Revisión física.	Inventario de activo fijo por responsable.	Area solicitante.
Solicitud de mantenimiento.	Todas las areas.		Verificación del activo para determinar el estado.	Tecnico de activos fijos.	N/A	Características mínimas funcionales del activo.	Revisión física.	Proceso para dar de baja el activo/ informe de oportunidades para el mantenimiento.	Director administrativo y financiero.
Factura de almacén Factura con certificado.	Almacén o área del servicio.		Rectificar los datos necesarios del proveedor	Tecnico de compras	N/A	Precios de la factura y orden de suministro sean los contratados.	Con la trazabilidad ya establecida	Orden de servicio o suministro ó Directa. Con los documentos.	Contabilidad.
Orden de servicio o suministro ó Directa. Con los documentos.	Contabilidad	V	Realiza la corrección que fue solicitada por contabilidad	Tecnico de compras	N/A	Existencia de los datos necesarios.	Con la trazabilidad ya establecida	Orden de servicio o suministro ó Directa. Con los documentos.	Contabilidad.
Informe de inventario de almacén.	Sistema ARCO SIS almacén		Realización de inventarios.	Auxiliar del almacén	Almacenista	Existencia física, Kardex, Informe del sistema.	Promedio ponderado.	Inventario actualizado.	Director administrativo y financiero/ Control interno.
Informe de inventario de activos fijos.	Sistema ARCO SIS almacén		Realización de inventarios.	Tecnico de activos fijos.	N/A	Existencia física, Informe del sistema.	Promedio ponderado.	Inventario actualizado.	Director administrativo y financiero/ Control interno.
Hallazgos generados de las auditorías internas y externas	Control interno, auditorías externa e interna.	A	Realizar correcciones y dar tratamiento a las Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora	Dirección Administrativa y Financiera	N/A	Resultados de las auditorías	Procedimiento para el tratamiento de acciones correctivas, preventivas y de mejora	Acciones correctivas, preventivas y de Mejora tratadas efectivamente.	Proceso de Gestión de Adquisiciones de bienes y servicios Proceso Control Interno de Gestión Proceso Mejoramiento Continuo Entes de control

RECURSOS		
HUMANOS	TÉCNICOS	LOCATIVOS
Tecnico de compras	computadores	Sede administrativa y sede operativa
Auxiliar de almacén	telefonos	
Almacenista		
Director administrativo y financiero		



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

Código: F-MC-005
 Versión: 1.0
 Fecha de Aprobación: Mayo-21-2019
 Página 1 de 1

PROCESO:	Proceso Gestión de Adquisición de Bienes y Servicios
LÍDER DEL PROCESO:	Dirección administrativa y financiera
OBJETIVO DEL PROCESO:	Gestionar oportunamente la adquisición ingreso control y custodia de los bienes muebles e inmuebles servicios y mantenimiento de la planta física
ALCANCE:	Inicia con la solicitud de adquisición de bienes servicios u obras, continua con la adquisición, ingreso, control y custodia de los bienes y/o servicios adquiridos y la administración, mantenimiento de la planta física, finaliza con el seguimiento y evaluación de la prestación del bien y/o servicio.

ENTRADAS	FUENTES DE ENTRADA	CICLO PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	EXPERIENCIA COMPARTIDA	CALIDAD		SALIDAS	RECEPTORES DE LA SALIDA
						CRITERIO DE CONTROL	METODO DE CONTROL		
Tecnico en activos fijos.									
CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS									
Ver listado de maestro de documentos del Sistema de Gestión de Calidad F-MC-001									
REQUISITOS LEGALES, REGLAMENTARIOS Y NORMATIVOS				REQUISITOS NORMA ISO 9001:2015					
Véase Normograma F-MC-002				4.4 Sistema de Gestión de la calidad y sus procesos 6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente 8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio 7.1 Recursos 10. Mejora					
RIESGOS DEL PROCESO									
Véase Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano y Mapa de riesgos y oportunidades de la entidad.									
CONTROL DE CAMBIOS									
FECHA	OBSERVACIONES DEL CAMBIO							REVISADO POR	VERSIÓN
30/09/2020	Creación del documento (AMD N°2 - 30 de septiembre del 2020 Gestión Adquisición de bienes y servicios)							Lider del Proceso / Lider del SGC	1.0



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

Código: F-MC-005
 Versión: 1.0
 Fecha de Aprobación: Mayo-21-2019
 Página 1 de 1

PROCESO:	Proceso de Gestion de Servicio a los Usuarios
LÍDER DEL PROCESO:	Profesional PQR y Servicio al Cliente
OBJETIVO DEL PROCESO:	Recibir, atender, tramitar y responder en forma eficiente, eficaz y oportuna las Peticiones, Reclamaciones, Quejas y Recursos, instauradas por los ciudadanos a través de los diferentes canales de atención, fortaleciendo la confianza mediante el servicio al cliente diligente y oportuno, y realizar la respectiva defensa dentro del trámite del procedimiento administrativo sancionatorio por SAP.
ALCANCE:	Desde la recepción de los PQRS hasta la resolución de los recursos de Reposición y envío de expediente para tramite de recurso de apelación, y desde la comunicación de la averiguaciones preliminares dentro del trámite de procedimiento administrativo sancionatorio hasta la interposicion del recurso de reposicion.

ENTRADAS	FUENTES DE ENTRADA	CICLO PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	EXPERIENCIA COMPARTIDA	CALIDAD		SALIDAS	RECEPTORES DE LA SALIDA
						CRITERIO DE CONTROL	METODO DE CONTROL		
Las PQRS radicadas en la prestadora, por los diferentes canales atención : Escrita, personalizada, electronica y telefonica.	cualquier ciudadano si la PQR es recepcionada en forma personal, electronica o telefonica. Auxiliar de Corresprndencia si la PQR es recepcionada en forma escrita.	P	Requerir información a las diferentes Dependencias Competentes para poder consolidar las respuestas a las PQRS.	profesional de PQR y Servicio al Cliente	Auxiliares Administrativos	Verificar que el requerimiento se realice dentro de los (5) dias habiles contados desde la radicación de la PQR y que las dependencias correspondientes aporten la información requerida dentro de los (03) dias habiles siguientes a la recepcion del requerimiento.	Procedimiento para la recepción, trámite, respuesta, notificación y archivo de las PQRS PR-GSU-001 Formato control y seguimiento a peticiones, quejas, reclamaciones y recursos F-GSU-006 Reuniones equipo trabajo Seguimiento al correo electronico institucional	Requerimiento realizado a las dependencias a través del correo electrónico institucional.	Dependencias Competentes
Las PQRS radicadas en la prestadora, por los diferentes canales atención : Escrita, personalizada, electronica y telefonica.	cualquier ciudadano si la PQR es recepcionada en forma personal, electronica o telefonica. Auxiliar de Corresprndencia si la PQR es recepcionada en forma escrita.		Generar Orden de Servicio para que la Dirección Técnica Operativa la efectué, y poder emitir respuestas a los PQRS.	Profesional de PQR y Servicio al Cliente	Auxiliares Administrativos	Verificar que las ordenes de servicio se generen dentro de los de los (5) dias habiles contados desde la radicación de la PQR y que la Direccion Tecnica Operativa las entregue ejecutadas dentro de los (03) dias habiles siguientes a la generacion de la orden de servicio.	Procedimiento para la recepción, trámite, respuesta, notificación y archivo de las PQRS PR-GSU-001 Formato control y seguimiento a peticiones, quejas, reclamaciones y recursos F-GSU-006 Reuniones equipo trabajo	La orden de Servicio generada mediante el sistema de información ARCO SIS Plus y requerimiento realizado por Correo electronico institucional.	Dirección Técnica Operativa.
La información remitida por las diferentes dependencias competentes, en respuesta al requerimiento realizado por la oficina de PQR y servicio al Cliente o la orden de servicio ejecutada.	Las Dependencias Competentes a quienes fue requerida la información.		Proyectar respuestas a las PQRS cumpliendo con todas las exigencias legales.	Profesional de PQR y Servicio al Cliente	Auxiliares Administrativos	garantizar que las respuestas a las PQRS se realicen dentro de los términos legales, sean claras, precisas y congruentes y debidamente notificadas, atendiendo a lo que establece la Ley 142 de 1994, Ley 1437 de 2011, Ley 1755 de 2015.	Indicador por tiempo de respuesta F-MC-006 Guías de entrega del correo postal 472. Formato control y seguimiento a peticiones, quejas, reclamaciones y recursos F-GSU-006 Revisión y análisis antes de la firma de las decisiones empresariales.	Acto administrativo mediante el cual se resuelve la PQR	El peticionario.



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

Código: F-MC-005
 Versión: 1.0
 Fecha de Aprobación: Mayo-21-2019
 Página 1 de 1

PROCESO:	Proceso de Gestion de Servicio a los Usuarios
LÍDER DEL PROCESO:	Profesional PQR y Servicio al Cliente
OBJETIVO DEL PROCESO:	Recibir, atender, tramitar y responder en forma eficiente, eficaz y oportuna las Peticiones, Reclamaciones, Quejas y Recursos, instauradas por los ciudadanos a través de los diferentes canales de atención, fortaleciendo la confianza mediante el servicio al cliente diligente y oportuno, y realizar la respectiva defensa dentro del trámite del procedimiento administrativo sancionatorio por SAP.
ALCANCE:	Desde la recepción de los PQRS hasta la resolución de los recursos de Reposición y envío de expediente para tramite de recurso de apelación, y desde la comunicación de la averiguaciones preliminares dentro del trámite de procedimiento administrativo sancionatorio hasta la interposición del recurso de reposición.

ENTRADAS	FUENTES DE ENTRADA	CICLO PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	EXPERIENCIA COMPARTIDA	CALIDAD		SALIDAS	RECEPTORES DE LA SALIDA
						CRITERIO DE CONTROL	METODO DE CONTROL		
La decision administrativa	Proceso de Gestion de Servicio a los Usuarios		Proyectar citación para notificación personal de la decisión administrativa.	Profesional de PQR y Servicio al Cliente	Auxiliares Administrativos	Garantizar que la citación para notificación personal de la decisión administrativa se envíe dentro de los términos legales. Atendiendo a lo que establece la Ley 1437 de 2011.	Indicador por tiempo de respuesta F-MC-006 Guías de entrega del correo postal 472. Cronograma de seguimiento y control de términos Revisión y análisis antes de la firma de las decisiones empresariales.	citaciones para notificación personal de la decision administrativa	El peticionario.
citacion para notificaion personal de la decision administrativa sin que el peticionario haya asistido a la prestadora a notificarse personalmente.	Proceso de Gestion de Servicio a los Usuarios		Proyectar Notificación por Aviso de la decisión administrativa.	Profesional de PQR y Servicio al Cliente	Auxiliares Administrativos	Verificar que si no pudiere hacerse la notificación personal de la decisión administrativa al cabo de los cinco (5) días del envío de la citación, ésta se hará por medio de aviso que se remitirá a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, acompañado de copia íntegra del acto administrativo, atendiendo lo que establece la Ley 1437 del 2011.	Indicador por tiempo de respuesta F-MC-006 Guías de entrega del correo postal 472. Formato control y seguimiento a peticiones, quejas, reclamaciones y recursos F-GSU-006 Revisión y análisis antes de la firma de las decisiones empresariales.	La notificación por aviso de la decision administrativa.	El peticionario.
Los recursos de reposición y en subsidio los de apelación radicados ante la prestadora.	Los peticionarios		Proyectar respuesta al recurso de Reposición.	Profesional de PQR y Servicio al Cliente	Auxiliares Administrativos	Garantizar que la decisión del recurso de Reposición se resuelva dentro de los términos legales, atendiendo a lo que establece la Ley 142 de 1994, Ley 1437 de 2011, Ley 1755 de 2015.	Indicador por tiempo de respuesta F-MC-006 Guías de entrega del correo postal 472. Formato control y seguimiento a peticiones, quejas, reclamaciones y recursos F-GSU-006 Revisión y análisis antes de la firma de las decisiones empresariales.	Acto administrativo mediante el cual se resuelve el recurso Reposición	El peticionario.
La decision administrativa del Recurso de Reposicion	Proceso de Gestion de Servicio a los Usuarios		Proyectar y enviar citación para notificación personal de la decisión del Recurso de Reposición.	Profesional de PQR y Servicio al Cliente	Auxiliares Administrativos	Garantizar que la citación para notificación personal del Recurso de Reposición se envíe dentro de los términos legales. Atendiendo a lo que establece la Ley 1437 de 2011.	Indicador por tiempo de respuesta F-MC-006 Guías de entrega del correo postal 472. Formato control y seguimiento a peticiones, quejas, reclamaciones y recursos F-GSU-006 Revisión y análisis antes de la firma de las decisiones empresariales.	citaciones para notificación personal del Recurso de Reposicion	El peticionario.




CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

Código: F-MC-005
 Versión: 1.0
 Fecha de Aprobación: Mayo-21-2019
 Página 1 de 1


PROCESO:	Proceso de Gestion de Servicio a los Usuarios
LÍDER DEL PROCESO:	Profesional PQR y Servicio al Cliente
OBJETIVO DEL PROCESO:	Recibir, atender, tramitar y responder en forma eficiente, eficaz y oportuna las Peticiones, Reclamaciones, Quejas y Recursos, instauradas por los ciudadanos a través de los diferentes canales de atención, fortaleciendo la confianza mediante el servicio al cliente diligente y oportuno, y realizar la respectiva defensa dentro del trámite del procedimiento administrativo sancionatorio por SAP.
ALCANCE:	Desde la recepción de los PQRS hasta la resolución de los recursos de Reposición y envío de expediente para tramite de recurso de apelación, y desde la comunicación de la averiguaciones preliminares dentro del trámite de procedimiento administrativo sancionatorio hasta la interposición del recurso de reposición.

ENTRADAS	FUENTES DE ENTRADA	CICLO PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	EXPERIENCIA COMPARTIDA	CALIDAD		SALIDAS	RECEPTORES DE LA SALIDA
						CRITERIO DE CONTROL	METODO DE CONTROL		
citacion para notificación personal de la decisión del Recurso de Reposición sin que el peticionario haya asistido a la prestadora a notificarse personalmente.	Proceso de Gestion de Servicio a los Usuarios	H	Proyectar y enviar Notificación por Aviso decisión del Recurso de Reposición.	Profesional de PQR y Servicio al Cliente	Auxiliares Administrativos	verificar que si no pudiere hacerse la notificación personal de la decisión del recurso de reposición al cabo de los cinco (5) días del envío de la citación, ésta se hará por medio de aviso que se remitirá a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, acompañado de copia íntegra del acto administrativo.	Indicador por tiempo de respuesta F-MC-006 Guías de entrega del correo postal 472. Formato control y seguimiento a peticiones, quejas, reclamaciones y recursos F-GSU-006 Revisión y análisis antes de la firma de las decisiones empresariales.	La notificación por aviso de la decisión del Recurso de Reposición.	El peticionario.
Certificación de 472 con la fecha de entrega de la respuesta del recurso de Reposición al peticionario.	Correo postal 472 Servicios Postales Nacionales S.A- SIPOST.		Remitir expediente a la SSPD, para que resuelva el recurso de Apelación.	Profesional de PQR y Servicio al Cliente	Auxiliares Administrativos	Garantizar que se remita el expediente para trámite del recurso de apelación dentro de los tres días hábiles siguientes a la fecha en la cual se notifique la decisión del recurso de reposición y que la remisión se realice atendiendo los parámetros establecidos en la circular SSPD 000003 DE 2004.	Procedimiento para la recepción, trámite, respuesta, notificación y archivo de las PQRS PR-GSU-001. Formato de envío con Sello de recibido de la SSPD. Guías de entrega del correo postal 472.	Formato debidamente diligenciado por el cual las empresas de servicios públicos domiciliarios remiten tramites a la SSPD junto con el respectivo expediente	La SSPD Dirección Territorial Oriente
Resolución mediante la cual resuelve el recurso de Apelación donde se ordena modificar o revocar la decisión administrativa.	La SSPD-Dirección Territorial Oriente		Dar cumplimiento a la resolución mediante la cual se resuelve el recurso de apelación, ya sea de modificar, confirmar o revocar, y enviar a la SSPD constancia del cumplimiento.	Profesional de PQR y Servicio al Cliente	Auxiliares Administrativos	Verificar que se dé cumplimiento a lo dispuesto en la resolución dentro de los (10) días hábiles siguientes a la fecha de su ejecutoria. Vencido este término y a más tardar al día hábil siguiente enviar a la SSPD la constancia del cumplimiento.	Procedimiento para la recepción, trámite, respuesta, notificación y archivo de las PQRS PR-GSU-001 Formato control y seguimiento a peticiones, quejas, reclamaciones y recursos F-GSU-006	Oficio de correspondencia externa anexando Decisión administrativa dando cumplimiento a lo ordenado en la Resolución mediante la cual resuelve el recurso de Apelación.	El peticionario. La SSPD Dirección Territorial Oriente
La decisión administrativa donde se accede a la prestación o se accede parcialmente.	Proceso de Gestion de Servicio a los Usuarios		Proyectar el informe de las novedades por aplicar en la facturación atendiendo a las decisiones administrativas	Profesional de PQR y Servicio al Cliente	Auxiliares Administrativos	Verificar que se envíen a la Dirección comercial - las novedades a aplicar en la facturación antes del día 10 de cada mes.	Procedimiento para la recepción, trámite, respuesta, notificación y archivo de las PQRS PR-GSU-001	correo electronico institucional - formato novedades	Dirección comercial- area de Facturación.

	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO	Código: F-MC-005
		Versión: 1.0
		Fecha de Aprobación: Mayo-21-2019
		Página 1 de 1

PROCESO:	Proceso de Gestion de Servicio a los Usuarios
LÍDER DEL PROCESO:	Profesional PQR y Servicio al Cliente
OBJETIVO DEL PROCESO:	Recibir, atender, tramitar y responder en forma eficiente, eficaz y oportuna las Peticiones, Reclamaciones, Quejas y Recursos, instauradas por los ciudadanos a través de los diferentes canales de atención, fortaleciendo la confianza mediante el servicio al cliente diligente y oportuno, y realizar la respectiva defensa dentro del trámite del procedimiento administrativo sancionatorio por SAP.
ALCANCE:	Desde la recepción de los PQRS hasta la resolución de los recursos de Reposición y envío de expediente para tramite de recurso de apelación, y desde la comunicación de la averiguaciones preliminares dentro del trámite de procedimiento administrativo sancionatorio hasta la interposición del recurso de reposición.


ENTRADAS	FUENTES DE ENTRADA	CICLO PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	EXPERIENCIA COMPARTIDA	CALIDAD		SALIDAS	RECEPTORES DE LA SALIDA
						CRITERIO DE CONTROL	METODO DE CONTROL		
Exigencia legal del cargue mensual de PQRS al SUI	SSPD		Realizar el respectivo cargue mensual al SUI Sistema Único de Información de las Reclamaciones, Quejas y Recursos resueltos o en trámite del mes anterior.	Profesional de PQR y Servicio al Cliente	Auxiliares Administrativos	Verificar que se realice el respectivo cargue mensual al SUI Sistema Único de Información de las Reclamaciones, Quejas y Recursos resueltos o en trámite del mes anterior, antes del día 15 de cada mes, atendiendo a lo que establecen las Resoluciones :SSPD 2015130054575, SSPD2016130011295,SSPD2018800076635.	Procedimiento para la recepción, trámite, respuesta, notificación y archivo de las PQRS PR-GSU-001 Formato control y seguimiento a peticiones, quejas, reclamaciones y recursos F-GSU-006 Certificación de cargue al SUI	Archivo plano SUI	SSPD
Solicitud de informe de PQRS mensual y trimestral	Dirección Comercial y oficina de control interno		Realizar el informe mensual y trimestral sobre el total de PQRS organizado por causales de reclamación	Profesional de PQR y Servicio al Cliente	Auxiliares Administrativos	Verificar que se realice y envíe en informe mensual de PQRS a la Dirección Comercial antes del día 15 de cada mes y a la oficina de control interno antes del día 15 del mes siguiente una vez finalice el trimestre.	Procedimiento para la recepción, trámite, respuesta, notificación y archivo de las PQRS PR-GSU-001 Formato control y seguimiento a peticiones, quejas, reclamaciones y recursos F-GSU-006	Informe mensual y trimestral del total de PQRS	Dirección comercial - Oficina de Control interno
Notificación del Oficio de Requerimiento de información correspondiente a la etapa de averiguaciones preliminares dentro del trámite del Procedimiento Administrativo Sancionatorio.	La SSPD-Dirección General Territorial		Proyectar la respuesta al requerimiento de información de acuerdo con la información y material probatorio que reposa en el expediente.	Profesional de PQR y Servicio al Cliente (proyecta) General (Revisa) (firma)	Secretario Gerente Auxiliares Administrativos (proyectan)	Verificar que se dé respuesta al requerimiento de información correspondiente a la etapa de Averiguaciones preliminares dentro de los 5 días hábiles siguientes al envío realizado por La SSPD-Dirección General Territorial.	Guías de entrega del correo postal 472.	Oficio de comunicación externa, mediante el cual se da respuesta al requerimiento.	La SSPD Dirección General Territorial.
Notificación de la Resolución de Apertura de investigación y pliego de cargos por configuración de SAP.	La SSPD-Dirección General Territorial		Proyectar los respectivos descargos y solicitar o aportar las pruebas que se pretendan hacer valer atendiendo a la información y material probatorio que reposa en el expediente.	Profesional de PQR y Servicio al Cliente (proyecta) General (Revisa) (firma)	Secretario Gerente Auxiliares Administrativos (proyectan)	Verificar que se presenten los descargos y soliciten o aporten las pruebas dentro de los 15 días hábiles siguientes a la notificación de la formulación de cargos.	Guías de entrega del correo postal 472.	Oficio de comunicación externa, mediante el cual se formulan los descargos y se solicitan o aportan las pruebas en respuesta al pliego de cargos.	La SSPD Dirección General Territorial.
Notificación del acto administrativo por medio del cual se comete traslado a la investigada para presentar alegatos de conclusión.	La SSPD-Dirección General Territorial		proyectar los respectivos alegatos de conclusión.	Profesional de PQR y Servicio al Cliente (proyecta) General (Revisa) (firma)	Secretario Gerente Auxiliares Administrativos (proyectan)	Verificar que se presenten los respectivos alegatos de conclusión dentro de los 10 días hábiles contados a partir de la notificación del acto de traslado a la investigada.	Guías de entrega del correo postal 472.	Oficio de comunicación externa, mediante el cual se formulan los alegatos de conclusión.	La SSPD Dirección General Territorial.

	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO	Código: F-MC-005
		Versión: 1.0
		Fecha de Aprobación: Mayo-21-2019
		Página 1 de 1

PROCESO:	Proceso de Gestion de Servicio a los Usuarios
LÍDER DEL PROCESO:	Profesional PQR y Servicio al Cliente
OBJETIVO DEL PROCESO:	Recibir, atender, tramitar y responder en forma eficiente, eficaz y oportuna las Peticiones, Reclamaciones, Quejas y Recursos, instauradas por los ciudadanos a través de los diferentes canales de atención, fortaleciendo la confianza mediante el servicio al cliente diligente y oportuno, y realizar la respectiva defensa dentro del trámite del procedimiento administrativo sancionatorio por SAP.
ALCANCE:	Desde la recepción de los PQRS hasta la resolución de los recursos de Reposición y envío de expediente para tramite de recurso de apelación, y desde la comunicación de la averiguaciones preliminares dentro del trámite de procedimiento administrativo sancionatorio hasta la interposicion del recurso de reposicion.

ENTRADAS	FUENTES DE ENTRADA	CICLO PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	EXPERIENCIA COMPARTIDA	CALIDAD		SALIDAS	RECEPTORES DE LA SALIDA	
						CRITERIO DE CONTROL	METODO DE CONTROL			
Notificación de la Resolucion por la cual se resuelve la investigación por Silencio Administrativo Positivo SAP	la SSPD-Direccion General Territorial		proyectar e instaurar el recurso de reposicion contra la resolucion mediante la cual se resuelve la investigación por Silencio Administrativo Positivo SAP cuando esta sea desfavorable para la prestadora.	Profesional de PQR y Servicio al Cliente (proyecta) General (Revisa) (firma)	Secretario Gerente	Auxiliares Administrativos (proyectan)	Verificar que se presente el Recurso de Reposición dentro de los 10 días hábiles siguientes a la notificación de Resolución por la cual se resuelve la investigación por Silencio Administrativo Positivo SAP.	Guías de entrega del correo postal 472.	Oficio de comunicación externa, mediante el cual se formula el Recurso de Reposición.	La SSPD Direccion General Territorial.
Notificación de la Resolucion por la cual se decide el Recurso de Reposicion dentro del tramite del Procedimiento administrativo Sancionatorio.	la SSPD-Direccion General Territorial		verificar que la resolucion se encuentre en firme y remitir copia de la misma a la Direccion comercial, Direccion Financiera y secretaria General, para los fines pertinentes.	Profesional de PQR y Servicio al Cliente (proyecta) General (Revisa) (firma)	Secretario Gerente	Auxiliares Administrativos (proyectan)	verificar que la Resolucion por la cual se decide el Recurso de Reposicion sea remitida a las dependencias correspondientes dentro de los 5 días hábiles siguientes a su notificación, atendiendo a que el cumplimiento de la resolucion debe hacerse dentro de los 10 días hábiles contados a partir de la ejecutoria de la misma.	Expediente debidamente organizado.	comunicación interna con el respectivo recibido de la Direccion comercial, Direccion Financiera y secretaria General.	Direccion comercial, Direccion Financiera y secretaria General.
La decision administrativa de la petition y del recurso de reposicion.	Oficina de PQR y Servicio al Cliente	V	verificar que las decisiones administrativas y decisiones de recursos, se emitan de acuerdo con la exigencias legales.	Profesional de PQR y Servicio al Cliente		Auxiliares Administrativos	garantizar que las decisiones administrativas y decisiones de recursos, se emitan dentro de los terminos legales, sean de fondo y se realice el debido proceso de notificacion.	Indicador por tiempo de respuesta F-MC-006 Procedimiento para la recepción, trámite, respuesta, notificación y archivo de las PQRS PR-GSU-001 Formato control y seguimiento a peticiones, quejas, reclamaciones y recursos F-GSU-006 Reuniones equipo trabajo	indicador por tiempo de respuesta informe de seguimiento y control a PQRS mensual.	PQR y servicio al cliente Direccion Comercial Gerencia
Hallazgos generados de las auditorias internas y externas. Desempeño de los indicadores. Indefinición de desviaciones en el proceso.	Proceso mejoramiento continuo	A	Realizar correcciones y dar tratamiento a las acciones correctivas, preventivas y/o de mejora.	Profesional de PQR y Servicio al Cliente y equipo de trabajo.		Profesional de PQR y Servicio al Cliente y equipo de trabajo.	Resultado de las auditorias	Procedimiento para el tratamiento de acciones correctivas, preventivas y de mejora.	Acciones correctivas, preventivas y de mejora tratadas efectivamente.	Proceso de mejoramiento continuo

RECURSOS		
HUMANOS	TÉCNICOS	LOCATIVOS
Auxiliares administrativos Profesional de PQR Servicio al Cliente	Equipos de computo, impresora. sistema de informacion ARCOISIS	Sede Administrativa
CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS		SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN
Ver listado de maestro de documentos F-MC-001 Listado maestro de documentos de gestión de servicio a los usuarios.		Ver hoja de vida de indicadores F-MC-006 del proceso de gestión de servicio a los usuarios.
REQUISITOS LEGALES, REGLAMENTARIOS Y NORMATIVOS		REQUISITOS NORMA ISO 9001:2015

	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO					Código: F-MC-005			
						Versión: 1.0			
						Fecha de Aprobación: Mayo-21-2019			
						Página 1 de 1			
PROCESO:	Proceso de Gestión de Servicio a los Usuarios								
LÍDER DEL PROCESO:	Profesional PQR y Servicio al Cliente								
OBJETIVO DEL PROCESO:	Recibir, atender, tramitar y responder en forma eficiente, eficaz y oportuna las Peticiones, Reclamaciones, Quejas y Recursos, instauradas por los ciudadanos a través de los diferentes canales de atención, fortaleciendo la confianza mediante el servicio al cliente diligente y oportuno, y realizar la respectiva defensa dentro del trámite del procedimiento administrativo sancionatorio por SAP.								
ALCANCE:	Desde la recepción de los PQRS hasta la resolución de los recursos de Reposición y envío de expediente para trámite de recurso de apelación, y desde la comunicación de la averiguaciones preliminares dentro del trámite de procedimiento administrativo sancionatorio hasta la interposición del recurso de reposición.								
ENTRADAS	FUENTES DE ENTRADA	CICLO PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	EXPERIENCIA COMPARTIDA	CALIDAD		SALIDAS	RECEPTORES DE LA SALIDA
						CRITERIO DE CONTROL	METODO DE CONTROL		
Ver normograma F-MC-002 normograma del proceso de gestión de servicio a los usuarios.						4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas 4.4 Sistema de Gestión de la calidad y sus procesos 5.1.2. Enfoque del cliente 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades 7. Apoyo 8. Operación 9.1.2 Satisfacción del cliente 9.1.3. Análisis y evaluación 10. Mejora			
RIESGOS DEL PROCESO									
Ver mapa de riesgos de proceso de la entidad y Plan Anticorrupción y atención al ciudadano.									
CONTROL DE CAMBIOS									
FECHA	OBSERVACIONES DEL CAMBIO					REVISADO POR	VERSIÓN		
29 de octubre del 2019	Creación del documento (AMD N°1 - 29 de octubre del 2019 Gestión de servicio a los usuarios)					Lider del proceso / Lider SGC	1.0		



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

Código: F-MC-005
 Versión: 1.0
 Fecha de Aprobación: Mayo-21-2019
 Página 1 de 1

PROCESO:	Proceso de gestión financiera
LÍDER DEL PROCESO:	Dirección Administrativa y financiera
OBJETIVO DEL PROCESO:	Gestionar las actividades para generar la información financiera según la normatividad vigente de tal manera que refleje la realidad económica de la entidad
ALCANCE:	Inicia con la identificación de las necesidades de recursos a través del presupuesto hasta la toma de decisiones sobre la gestión financiera, incluyendo las necesidades relacionadas con la ejecución y el control de presupuesto, contabilidad y tesorería

ENTRADAS	FUENTES DE ENTRADA	CICLO PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	EXPERIENCIA COMPARTIDA	CALIDAD		SALIDAS	RECEPTORES DE LA SALIDA
						CRITERIO DE CONTROL	METODO DE CONTROL		
Requerimiento de las direcciones y oficinas	Todos los procesos	P	Elaboración del anteproyecto de presupuesto.	Técnico en presupuesto Dirección de Planeación Organizacional	Dirección Administrativa y financiera	Normatividad relacionada con presupuesto	Revisión por la Gerencia, directivos y jefes de oficina de cada dependencia	Presupuesto (Borrador)	Gerencia Junta Directiva
Presupuesto (Borrador)	Dirección Administrativa y financiera Dirección de Planeación Organizacional		Aprobación presupuesto para la siguiente vigencia.	Gerencia y Junta Directiva	Gerencia y Junta Directiva	N.A	Acta de junta y resolución de aprobación	Presupuesto aprobado	Todos los procesos
Solicitud de CDP Informe de oportunidad	Todos los procesos Gerencia		Generación de CDP	Técnico en presupuesto	Dirección Administrativa y financiera	Normatividad relacionada con presupuesto	Aprobación por parte del Director administrativo y financiero	Certificado de disposición presupuestal	Compras Jurídica
Cotizaciones, RUT o contrato	Compras Jurídica		Generación de RP	Técnico en presupuesto	Dirección Administrativa y financiera	Normatividad relacionada con presupuesto	Aprobación por parte del Director administrativo y financiero	Certificado de Registro presupuestal	Compras Jurídica
Acta de cumplimiento Paquete de Documentación de compras para pago	Compras		Verificación de cumplimiento de requisitos	Auxiliar contable	Profesional del área contable	Normatividad contable	N.A	Aprobación de la cuenta	Presupuesto
Acta de cumplimiento Paquete de Documentación de compras para pago	Auxiliar contable		Realización de Giro	Técnico en presupuesto	Dirección Administrativa y financiera	Documentos revisados por contabilidad	Verificación en el sistema	Documento impreso del Giro	Contabilidad
Acta de cumplimiento Paquete de Documentación de compras para pago Documento impreso del Giro	Presupuesto		Realiza la contabilización de la cuenta	Auxiliar contable	Profesional area de contabilidad	Normatividad contable	Verificado y aprobado por el profesional del area contable	Nota contable y causación	Tesorería
Acta de cumplimiento Paquete de Documentación de compras para pago Documento impreso del Giro Nota contable y causación	Contabilidad		Registro de recibido de la cuenta por pagar, Seguridad social, Impuestos, Servicios públicos.	Auxiliar de tesorería	Profesional de area de tesorería	Cumpla y tenga todos los documentos en regla	Registro en el sistema	Cuenta aprobada (VoBo del Director o Gerente)	Tesorería
Acta de cumplimiento Paquete de Documentación de compras para pago Documento impreso del Giro Nota contable y causación	Gerencia y/o Dirección administrativa		Realizar el pago al proveedor, informar y organizar archivo de gestión.	Auxiliar de tesorería	Profesional de area de tesorería	Disponibilidad de efectivo	Soporte de bancos	Egresos con sus soportes	Contabilidad
Pre Nómina	Técnico de nómina		Revisión de pre nómina	Profesional del área contable	Dirección Administrativa y financiera	Soportes de nómina	Visto bueno por parte del profesional del área contable y la Dirección Administrativa y financiera	Pre nómina aprobada	Técnico de nómina
Liquidación de nómina aprobada por gerencia	Técnico de nómina		Registro presupuestal de la nómina	Técnico de presupuesto	Dirección Administrativa y financiera	Soportes resumen de liquidación de nómina	N.A	Liquidación de la nómina con los registros presupuestales	Contabilidad



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

Código: F-MC-005
 Versión: 1.0
 Fecha de Aprobación: Mayo-21-2019
 Página 1 de 1

PROCESO:	Proceso de gestión financiera
LÍDER DEL PROCESO:	Dirección Administrativa y financiera
OBJETIVO DEL PROCESO:	Gestionar las actividades para generar la información financiera según la normatividad vigente de tal manera que refleje la realidad económica de la entidad
ALCANCE:	Inicia con la identificación de las necesidades de recursos a través del presupuesto hasta la toma de decisiones sobre la gestión financiera, incluyendo las necesidades relacionadas con la ejecución y el control de presupuesto, contabilidad y tesorería

ENTRADAS	FUENTES DE ENTRADA	CICLO PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	EXPERIENCIA COMPARTIDA	CALIDAD		SALIDAS	RECEPTORES DE LA SALIDA
						CRITERIO DE CONTROL	METODO DE CONTROL		
Liquidación de la nómina con los registros presupuestales Seguridad social, giros de Servicios públicos	Técnico de presupuesto	H	Contabilización de la nómina, Seguridad social y Servicios públicos	Profesional del área contable	Técnico en contabilidad	CDP, Registro y los soportes de nómina	N.A	Giros de nómina o de seguridad social y Servicios públicos	Tesorería
Giros de nómina o seguridad social y Servicios públicos	Contabilidad		Realizar el egreso de nómina y/o Seguridad social y Servicios públicos	Auxiliar de tesorería	Profesional de área de tesorería	CDP, Registro y los soportes de nómina	Verificación en el sistema	Comprobante de egreso	Contabilidad
Comprobante de egreso	Tesorería		Realizar el pago de nómina y/o Seguridad social y Servicios públicos	Profesional del área contable	Dirección Administrativa y financiera	CDP, Registro y los soportes de nómina	N.A	Reporte de transferencia	Contabilidad
Recibo de servicios públicos	Dirección Administrativa y financiera		Realizar CDP, RP y giro	Técnico en presupuesto	Dirección Administrativa y financiera	Procedimiento presupuestal	Revisar que corresponda la factura de servicio público a la entidad	Documentos correspondientes a CDP, RP y giro aprobados	Contabilidad
Facturas, cuentas de cobro o documentos equivalentes	Contabilidad		Contabilización y pago de impuestos	Auxiliar contable, Técnico en contabilidad	Profesional de área contable	N.A	Revisión por parte del revisor fiscal	Borrador del pago de impuestos	Contabilidad y Revisor fiscal
Borrador del pago de impuestos	Contabilidad		Realizar el formato de pago de impuesto en la plataforma de la DIAN	Profesional del área contable	Revisor fiscal	Normatividad de la DIAN	Formulario del impuesto	Recibo de pago de impuestos	Área administrativa y financiera
Recibo de pago de impuestos	Contabilidad		Solicitud de CDP para pago de impuestos	Auxiliar administrativa	Dirección Administrativa y financiera	Formulario del impuesto a cargo	Revisión por parte de la dirección administrativa y financiera y gerencia	Solicitud de CDP aprobada	Presupuesto
Solicitud aprobada de CDP para impuestos y formulario de impuesto	Contabilidad		Realizar CDP, RP y giro para pago de impuestos	Técnico en presupuesto	Dirección Administrativa y financiera	Procedimiento presupuestal	Verificar las partidas presupuestales	Documentos correspondientes a CDP, RP y giro aprobados	Contabilidad



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

Código: F-MC-005
 Versión: 1.0
 Fecha de Aprobación: Mayo-21-2019
 Página 1 de 1

PROCESO:	Proceso de gestión financiera
LÍDER DEL PROCESO:	Dirección Administrativa y financiera
OBJETIVO DEL PROCESO:	Gestionar las actividades para generar la información financiera según la normatividad vigente de tal manera que refleje la realidad económica de la entidad
ALCANCE:	Inicia con la identificación de las necesidades de recursos a través del presupuesto hasta la toma de decisiones sobre la gestión financiera, incluyendo las necesidades relacionadas con la ejecución y el control de presupuesto, contabilidad y tesorería

ENTRADAS	FUENTES DE ENTRADA	CICLO PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	EXPERIENCIA COMPARTIDA	CALIDAD		SALIDAS	RECEPTORES DE LA SALIDA
						CRITERIO DE CONTROL	METODO DE CONTROL		
Ingresos operacionales, factura, soporte de pago y/o efectivo, cheque	Facturación y cartera	V	Registro de ingresos en el sistema	Auxiliar de tesorería	Profesional del área de tesorería	Factura y soporte de pago	Verificación en el sistema	Comprobante de ingreso y/o consignación bancaria	Contabilidad
Comprobante de ingreso	Tesorería		Realizar conciliación bancaria	Auxiliar contable	Técnico en contabilidad	Soportes, extractos bancarios y registro en el sistema	Revisión por parte del profesional del área de contabilidad y revisor fiscal	Formato de conciliación Bancaria	Contabilidad y Revisor fiscal
Consignación bancaria	Auxiliar de tesorería		Realizar consignación bancaria	Mensajero	NA	Concordancia entre el efectivo entregado y la consignación	Formato Reporte de mensajería	Recibo consignación bancaria	Tesorería
Recibo consignación bancaria	Tesorería		Registro en el sistema de la consignación bancaria	Auxiliar de tesorería	Profesional del área de tesorería	Número de comprobante de ingreso	Verificación del valor de la consignación coincide con el ingreso	Comprobante consignación	Contabilidad
Saldos bancarios	Plataforma virtual del banco		Transferencias entre bancos	Profesional del área contable (Plataforma del banco) Auxiliar de tesorería (En el sistema)	NA	NA	NA	Soporte de transferencia bancaria (Plataforma bancaria y en el sistema)	Contabilidad
Interfaz de todos los módulos del sistema (Facturación y cartera, Tesorería, Nómina)	El sistema contable		Generar estados financieros	Técnico del área contable	Profesional del área contable	Normas contables	Revisión por parte del revisor fiscal	Estados financieros	Alta dirección, entes de control, Público en general
Registros en el sistema	El sistema		Verificar presupuesto por partidas	Técnico en presupuesto	Dirección Administrativa y financiera	Normatividad presupuestal Porcentaje de ejecución Saldos ejecutados y por ejecutar	Soportes físicos	Informe de ingresos y gastos presupuestales	Alta dirección, entes de control, Público en general
Extractos o movimientos bancarios	Portal bancario	Verificar movimientos bancarios de ingresos y pagos	Auxiliar de tesorería	Profesional del área de tesorería	Reportes físicos y reportes del sistema	N.A	Reporte de detalle de recaudo diario de recibos de caja y cupones - Relación de egresos	Contabilidad	
Hallazgos generados de las auditorías internas y externas	Control interno, auditorías externa e interna.	A	Da tratamiento a las Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora	Dirección Administrativa y Financiera	NA	Resultados de las auditorías	Procedimiento para el tratamiento de acciones correctivas, preventivas y de mejora.	Acciones correctivas, preventivas y de Mejora tratadas efectivamente.	Proceso Control Interno de Gestión Proceso Mejoramiento Continuo Entes de control
RECURSOS									



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

Código: F-MC-005
 Versión: 1.0
 Fecha de Aprobación: Mayo-21-2019
 Página 1 de 1

PROCESO:	Proceso de gestión financiera
LÍDER DEL PROCESO:	Dirección Administrativa y financiera
OBJETIVO DEL PROCESO:	Gestionar las actividades para generar la información financiera según la normatividad vigente de tal manera que refleje la realidad económica de la entidad
ALCANCE:	Inicia con la identificación de las necesidades de recursos a través del presupuesto hasta la toma de decisiones sobre la gestión financiera, incluyendo las necesidades relacionadas con la ejecución y el control de presupuesto, contabilidad y tesorería

ENTRADAS	FUENTES DE ENTRADA	CICLO PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	EXPERIENCIA COMPARTIDA	CALIDAD		SALIDAS	RECEPTORES DE LA SALIDA
						CRITERIO DE CONTROL	METODO DE CONTROL		
HUMANOS			TÉCNICOS			LOCATIVOS			
	Director Administrativo y Financiero				Sistema Arcosis			Planta Administrativa	
	Auxiliar contable				Equipos de Cómputo				
	Técnico del área contable								
	Técnico en presupuesto								
	Profesional del área de tesorería								
	Auxiliar de tesorería								
	Profesional del área contable								
CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS									
Ver listado de maestro de documentos del Sistema Integrado de Gestión de Calidad F-MC-001									
REQUISITOS LEGALES, REGLAMENTARIOS Y NORMATIVOS					REQUISITOS NORMA ISO 9001:2015				
Véase Normograma F-MC-002					4.1 Comprensión de la organización y su contexto 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas 5.1 Liderazgo y compromiso 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades 6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos 7.1 Recursos 9.1.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación. Generalidades 9.1.3. Análisis y evaluaciones 10. Mejora				
RIESGOS DEL PROCESO									
Véase Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, mapa de riesgos y oportunidades de la entidad.									
CONTROL DE CAMBIOS									
FECHA	OBSERVACIONES DEL CAMBIO							REVISADO POR	VERSIÓN
31 de julio de 2020	Creación de la caracterización del proceso de gestión financiera (AMD N°3 de 31 de julio de 2020 Gestión Financiera)							Lider del Proceso / Lider del SGC	1.0



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

Código: F-MC-005
 Versión: 1.0
 Fecha de aprobación: Mayo-21-2019
 Página 1 de 1

PROCESO:	Gestión Jurídica
LÍDER DEL PROCESO:	Secretaría General
OBJETIVO DEL PROCESO:	Defender los intereses jurídicos y patrimoniales de la empresa a través de asesorías, acompañamiento y representación legal previamente requerido, con la elaboración de decisiones empresariales de tipo legal y apoyo a los procesos que desarrolla las direcciones u oficinas de la organización, apoyando la mejora continua y mitigación de los riesgos de responsabilidad jurídica de la organización.
ALCANCE:	Inicia con la solicitud o necesidad que se genere en cada dirección u oficina y finaliza con la emisión, concepto y/o acto administrativo, la revisión de un documento, la elaboración de un contrato o sentencia de un proceso judicial.

ENTRADAS	FUENTES DE ENTRADA	CICLO PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	EXPERIENCIA COMPARTIDA	CALIDAD		SALIDAS	RECEPTORES DE LA SALIDA
						CRITERIO DE CONTROL	METODO DE CONTROL		
Plan estratégico corporativo	Todas las direcciones u oficinas de la empresa	P	Realizar la planeación de actividades con el equipo de trabajo a partir de los requerimientos o solicitudes de las partes interesadas	Secretario General	N/A	Cumplimiento de las fechas	Formato de reparto	Planeación	Gestión Jurídica
Lineamientos Directrices Políticas Estrategias	Todas las direcciones u oficinas de la empresa.		Identificar y gestionar los riesgos y oportunidades asociados al proceso	Secretario General	N/A		Planilla de control entradas y salida de secretaria general	Documento juridico pertinente	Partes interesadas
Solicitudes de conceptos jurídicos	Todos los procesos	P	Analizar aspectos facticos y juridicos del requerimiento para emitir el concepto	Profesional universitario Gestión Jurídica	N/A	Ley 142 de 1994 y demás normas aplicables	Correo electrónico	Concepto juridico emitido con visto bueno de secretario general y firmado por la gerencia	Partes interesadas
Notificación Información relacionada con la acción a tomar Comité de conciliación	Despacho judicial, procuraduría, todos los procesos y Secretario técnico del comité de conciliación		Elaborar acciones constitucionales y legales	Profesional universitario gestión Jurídica	N/A	Toda la normatividad vigente	Oficio radicado en el juzgado Acta de conciliación de acuerdo o no	Contestación de la accion constitucional o legal Parámetro para conciliación Elaboración de demanda o medio de control	Partes interesadas
Solicitud de parte interesada	Parte interesada		Elaboración de actos administrativos o decisión empresariales	Profesional universitario gestión Jurídica Profesional Universitario de gestión de contratación	N/A	Toda la normatividad vigente (Ley 142 de 1994 - Resolución 242 de 2014 y demás aplicables)	Correo electrónico	Decisión empresarial o acto administrativo	Partes interesadas
Acto administrativo	Parte interesada		Realizar la notificación y publicación de los actos administrativos	Profesional universitario gestión Jurídica	N/A	Ley 142 de 1994 - Ley 1437 de 2011 y demás normas concordantes	Firma de notificación del acto administrativo	Notificación del acto administrativo	Parte interesada
Solicitud de viabilidad jurídica a los estudios previos, invitación pública y proyecto de pliego de condiciones	Parte interesada		Apoyar y revisar que los informes de oportunidad y conveniencia cumplan con los requisitos y parámetros establecidos en la Resolución 242 de 2014 (Manual interno de contratación	Profesional universitario de gestión de la contratación	N/A	Toda la normatividad vigente (Ley 142 de 1994 - Resolución 242 de 2014 y demás aplicables)	Correo electrónico	Viabilidad jurídica de la modalidad de contratación	Parte interesada - Gerencia

PROCESO:	Gestión Jurídica
LÍDER DEL PROCESO:	Secretaría General
OBJETIVO DEL PROCESO:	Defender los intereses jurídicos y patrimoniales de la empresa a través de asesorías, acompañamiento y representación legal previamente requerido, con la elaboración de decisiones empresariales de tipo legal y apoyo a los procesos que desarrolla las direcciones u oficinas de la organización, apoyando la mejora continua y mitigación de los riesgos de responsabilidad jurídica de la organización.
ALCANCE:	Inicia con la solicitud o necesidad que se genere en cada dirección u oficina y finaliza con la emisión, concepto y/o acto administrativo, la revisión de un documento, la elaboración de un contrato o sentencia de un proceso judicial.

ENTRADAS	FUENTES DE ENTRADA	CICLO PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	EXPERIENCIA COMPARTIDA	CALIDAD		SALIDAS	RECEPTORES DE LA SALIDA
						CRITERIO DE CONTROL	METODO DE CONTROL		
Informes de oportunidad y conveniencia con anexos Carta de solicitud a invitar	Gerencia - Parte interesada	H	Elaborar términos de referencia, pliegos de condiciones y notificaciones de avisos	Profesional universitario de gestión de la contratación	N/A	Procedimiento de solicitud privada de varias ofertas - Resolución 242 de 2014	Envío de proyección de términos de referencia, pliegos de condiciones y notificaciones de aviso vía correo electrónico a la parte interesada que generó la necesidad	Términos de referencia, pliegos de condiciones y notificaciones de aviso	Parte interesada que generó la necesidad - Gerencia
Informes de necesidad y oportunidad	Parte interesada interna		Proyectar y elaborar los contratos a ser suscritos por la empresa previa verificación y validación del cumplimiento de los requisitos aplicables	Profesional universitario de gestión de la contratación	N/A	Toda la normatividad vigente (Ley 142 de 1994 - Resolución 242 de 2014 y demás aplicables)	Planilla de control entradas y salidas de secretaría general	Contrato	Partes interesadas
Pólizas - Contrato firmado	Parte interesada externa		Orientar a los contratistas en el trámite a seguir para llevar a cabo la legalización y perfeccionamiento de los contratos realizando el estudio y análisis jurídico a las pólizas	Profesional universitario de gestión de la contratación	N/A	Resolución 242 de 2014 - Cumplir con los tiempos establecidos en el contrato	Planilla de control entradas y salidas de secretaría general	Designación del supervisor y contrato legalizado con anexos	Partes interesadas
Contrato y anexos	Secretario General		Registrar los contratos de la empresa en la plataforma de las entidades de control	Técnico administrativo	N/A	Cumplir con los requisitos definidos por la entidad de vigilancia, seguimiento y control	Verificación de cargue	Reporte del cargue del contrato	Entidades de vigilancia, seguimiento y control
Contrato y anexos	Secretario General		Asesorar en la elaboración de las actas de suspensión, terminación, cumplimiento y liquidación de los contratos	Profesional universitario de gestión de la contratación	N/A	Resolución 242 de 2014 y demás normas vigentes aplicables	Visto bueno en el acta	Acta de suspensión, terminación, cumplimiento o liquidación	Parte interesada
Solicitudes de conciliaciones extrajudiciales y judiciales	Parte interesada		Estudiar la procedencia o no de la solicitud de conciliación Comité de conciliación	Profesional Especializado	N/A	Pruebas que acompañen la solicitud de conciliación	citación a comité de conciliación - Acta de comité de conciliación	Concepto jurídico - Acta comité de conciliación - Parámetro de conciliación	Partes interesadas
Egreso y sus soportes	Dirección administrativa y financiera		Estudiar la procedencia o no de la acción de repetición - Comité de conciliación	Profesional Especializado	N/A	Pruebas que acompañen la solicitud de conciliación	citación a comité de conciliación - Acta de comité de conciliación	Concepto jurídico Parámetro de conciliación	Proceso de Gestión jurídica Secretaria general para los tramites disciplinarios a lugar

PROCESO:	Gestión Jurídica
LÍDER DEL PROCESO:	Secretaría General
OBJETIVO DEL PROCESO:	Defender los intereses jurídicos y patrimoniales de la empresa a través de asesorías, acompañamiento y representación legal previamente requerido, con la elaboración de decisiones empresariales de tipo legal y apoyo a los procesos que desarrolla las direcciones u oficinas de la organización, apoyando la mejora continua y mitigación de los riesgos de responsabilidad jurídica de la organización.
ALCANCE:	Inicia con la solicitud o necesidad que se genere en cada dirección u oficina y finaliza con la emisión, concepto y/o acto administrativo, la revisión de un documento, la elaboración de un contrato o sentencia de un proceso judicial.

ENTRADAS	FUENTES DE ENTRADA	CICLO PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	EXPERIENCIA COMPARTIDA	CALIDAD		SALIDAS	RECEPTORES DE LA SALIDA
						CRITERIO DE CONTROL	METODO DE CONTROL		
Requerimiento de informes	Entes de control - Concejo - Proceso de mejoramiento continuo	V	Consolidar la información y lo ajusta al requerimiento realizado	Profesional universitario gestión Jurídica Profesional universitario de gestión de la contratación Profesional especializado Técnico Administrativo	N/A	Cumplir con los tiempos de entrega, en el caso del concejo trimestral y/o cuando se requiere.	Correo electrónico con el informe	Informes de gestión	Entes de control - Concejo - Proceso de mejoramiento continuo
Poder firmado por el representante legal de la empresa	Gerencia		Realizar la representación legal de la empresa en los procesos judiciales de acuerdo a los procedimientos establecidos	Profesional universitario Gestión Jurídica	N/A	Ser abogado titulado y en ejercicio	Constancia de representación legal	Escrito, y/o audio de audiencia	Gerencia
Procesos existentes	Profesional universitario Gestión jurídica	V	Vigilar el estado de Procesos judiciales y extrajudiciales	Profesional universitario Gestión Jurídica	N/A	Garantizar el seguimiento diario de los procesos judiciales y extrajudiciales con el fin de dar cumplimiento a los requerimientos y etapas procesales determinadas en las normas vigentes	Seguimiento a procesos judiciales	Archivo excel de seguimiento a procesos judiciales	Emab S.A. E.S.P.
Herramientas de control y seguimiento - Plan de acción	Control interno Gerencia		Evaluar resultados del proceso, generar seguimiento a planes de acción y demás herramientas de seguimiento y control	Secretario General	N/A	Cumplir con la fechas establecidas en el plan de acción	Reunión de seguimiento mensual	Recomendaciones para la mejora - Seguimiento planes de acción - Desempeño del proceso	Secretaría General Gerencia
Manual interno de contratación	Secretario General	A	Actualizar el manual interno de contratación de la empresa si a ello hay lugar	Profesional universitario de gestión de la contratación	N/A	Normas aplicables vigentes	Acta de aprobación por Junta Directiva	Resolución del manual interno de contratación aprobado	Partes interesadas
Lineamientos definidos por la Asamblea de accionistas, junta directiva y Gerencia	Gerencia		Definir las acciones preventivas y correctivas que determinen estrategias frente a los fallos desfavorables a la entidad para evitar nuevas demandas por causas similares	Comité de conciliación	N/A	Cumplir con los lineamientos establecidos y la normatividad legal vigente	Acta de conciliación	Políticas de prevención del Daño Antijurídico	Parte interesada
RECURSOS									
HUMANOS				TÉCNICOS			LOCATIVOS		



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

Código: F-MC-005
 Versión: 1.0
 Fecha de aprobación: Mayo-21-2019
 Página 1 de 1

PROCESO:	Gestión Jurídica
LÍDER DEL PROCESO:	Secretaría General
OBJETIVO DEL PROCESO:	Defender los intereses jurídicos y patrimoniales de la empresa a través de asesorías, acompañamiento y representación legal previamente requerido, con la elaboración de decisiones empresariales de tipo legal y apoyo a los procesos que desarrolla las direcciones u oficinas de la organización, apoyando la mejora continua y mitigación de los riesgos de responsabilidad jurídica de la organización.
ALCANCE:	Inicia con la solicitud o necesidad que se genere en cada dirección u oficina y finaliza con la emisión, concepto y/o acto administrativo, la revisión de un documento, la elaboración de un contrato o sentencia de un proceso judicial.

ENTRADAS	FUENTES DE ENTRADA	CICLO PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	EXPERIENCIA COMPARTIDA	CALIDAD		SALIDAS	RECEPTORES DE LA SALIDA
						CRITERIO DE CONTROL	METODO DE CONTROL		
	Secretario General				Computador			Sede administrativa	
	Profesional universitario gestión jurídica				Impresora				
	Profesional universitario gestión de la contratación								
	Técnico administrativo								
	Profesional especializado								
CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS				SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN					
Ver listado de maestro de documentos del Sistema Integrado de Gestión de Calidad F-MC-001				Cronograma del plan de auditorias programadas para cada año - Tablero de Indicadores					
REQUISITOS LEGALES, REGLAMENTARIOS Y NORMATIVOS				REQUISITOS NORMA ISO 9001:2015					
Véase Normograma F-MC-002				6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades 7.1.6 Conocimiento de la organización 7.5. Información Documentada 10. Mejora					
RIESGOS DEL PROCESO									
Véase Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano y Mapa de riesgos y oportunidades.									
CONTROL DE CAMBIOS									
FECHA	OBSERVACIONES DEL CAMBIO							REVISADO POR	VERSIÓN
13 de abril de 2021	Creación de la caracterización del proceso (AMD N°2 - 13 de abril de 2021)							Líder proceso y equipo de trabajo	1.0



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

Código: F-MC-005

Versión: 1.0

Fecha de Aprobación: Mayo-21-2019

Página: 1 de 1

PROCESO:	Gestión de Comercialización
LÍDER DEL PROCESO:	Director Comercial
OBJETIVO DEL PROCESO:	Promocionar y comercializar con eficacia los servicios de la empresa, mediante la aplicación de estrategias y procesos que garanticen la satisfacción del cliente y el cumplimiento de los objetivos misionales.
ALCANCE:	Este proceso incluye la vinculación de usuarios, facturación, cartera y aforos para la Empresa de Aseo de Bucaramanga S.A. E.S.P. Inicia con la vinculación de usuarios y finaliza con los aforos a los usuarios.

ENTRADAS	FUENTES DE ENTRADA	CICLO PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	Experiencia Compartida	CALIDAD		SALIDAS	RECEPTORES DE LA SALIDA
						CRITERIO DE CONTROL	METODO DE CONTROL		
Necesidades de la EMAB S.A.E.S.P. y de Usuarios	Gerencia- PQR- Direccion Comercial - Usuarios	P	Recopilación de la Información requerida para establecer las estrategias comerciales	Dirección Comercial	Profesional Comercial	Establecer Estrategias Comerciales y plan de compensación	Revisión por parte de la Dirección comercial	Plan Comercial	Gerencia - Planeacion - Direccion Comercial
Proyectos en Construcción	Constructoras - Base de datos Camacol - Base de Datos de Administraores		Recolección y verificación de información para bases de datos	Profesional Comercial	Dirección comercial	Proyectos en construcción y entidades que los representan	Revisión por parte de la Dirección comercial	Base de Datos vinculaciones poyectos potenciales	Dirección Comercial
Base de Datos Vinculaciones	Camara de Comercio - Camacol - AMB		Recopilar Información de Nuevos Usuarios	Profesional Comercial	Dirección Comercial	Identificar nuevos usuarios en el área de prestación de servicio.	Procedimiento de Vinculación	Base de Datos.	Dirección Comercial
Base de datos Comunas de Bucaramanga y Presidentes de Juntas de Acción Comunal	Archivo Digital Emab S.A.E.S.P. - Pagina Alcaldia de Bucaramanga - Direccion Comercial		Recopilar y verificar Información para las Actividades Comerciales	Profesional Comercial	Dirección Comercial	Plan de Actividades Comerciales	Procedimiento de vinculación- Solcitudes recibidas- Revisión por parte de la Dirección comercial	Brigadas Comerciales	Dirección Comercial
Programación de Facturación	Entidades facturadoras (amb y ESSA) y sistema ARCOSIS		Generar, revisar, aplicar las novedades y enviar archivos en las fechas establecidas en las programaciones de facturación	Profesional de Facturación	Directora Comercial	Cumplimiento en el envío de los archivos de facturación con las características exigidas por las entidades facturadoras y el sistema de información Arcosis.	Procedimiento de Facturación	Correspondencia externa con adjunto de cd, correo electrónico e informe de cierre de ciclo	Acueducto Metropolitano de Bucaramanga, ESSA, y Usuarios
Indicador de Cartera mes anterior	Profesional de Cartera		Establecer estrategias para disminuir la cartera de los usuarios facturados de forma Directa	Profesional de Cartera	Profesional de Facturación	Resoluciones de Cartera y Recaduo de Cartera morosa. Politicas de Cartera	Cumplimiento del indicador.	Informe de Gestión e informe de recaudo.	Contabilidad, Dirección Comercial.
informes detallados de facturacion y recaudo.	Profesional de facturacion		Consolidación de los clientes.	Profesional de cartera	Profesional de Facturación	Informes recibidos de las entidades facturadoras acueducto y essa	extarctos bancarios e informes de tesoreria	Informe de cartera	Dirección comercial y contabilidad.
Base de Datos EMAB	Área de Facturación		Análisis base de datos Grandes Productores	Auxiliar Administrativo Aforosl	Directora Comercial	Es indispensable hacer el filtro de sólo los usuarios que tienen la condición de ser usuarios Grandes Productores (GP)	Procedimiento Aforos GC-PR-02	Programación Aforos en Formato	Director Comercial
Orden de Servicio de PQR por inconformidad de la tarifa	Oficina de PQR y Servicio al Cliente		Análisis de la Orden de Servicio	Auxiliar Administrativo Aforos Directora Comercial	Auxiliar Administrativo Aforos Directora Comercial	Para atender las reclamaciones por PQR se da prioridad en la ejecución de estos aforos asignándolos a los Aforadores cumpliendo así los términos de Ley	Procedimiento Aforos GC-PR-02	Programación Aforos en Formato	Director Comercial
Base de Datos - Solicitudes de Usuarios	Dirección Comercial - PQR	Verificación de Usuarios	Profesional Comercial	Dirección Comercial	Se realice la visita comercial	Formato Acta de Verificación de usuarios código GC-FR 16 - Archivo Fotografico	Certificaciones de Jornadas - Respuestas a los PQR	Dirección Comercial, profesional de PQR.	



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

Código: F-MC-005

Versión: 1.0

Fecha de Aprobación: Mayo-21-2019

Página: 1 de 1

PROCESO:	Gestión de Comercialización
LÍDER DEL PROCESO:	Director Comercial
OBJETIVO DEL PROCESO:	Promocionar y comercializar con eficacia los servicios de la empresa, mediante la aplicación de estrategias y procesos que garanticen la satisfacción del cliente y el cumplimiento de los objetivos misionales.
ALCANCE:	Este proceso incluye la vinculación de usuarios, facturación, cartera y aforos para la Empresa de Aseo de Bucaramanga S.A. E.S.P. Inicia con la vinculación de usuarios y finaliza con los aforos a los usuarios.

ENTRADAS	FUENTES DE ENTRADA	CICLO PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	Experiencia Compartida	CALIDAD		SALIDAS	RECEPTORES DE LA SALIDA
						CRITERIO DE CONTROL	METODO DE CONTROL		
Base de Datos - Labor Comercial en campo	Constructoras- Camacol - Asesoras comerciales	H	Vinculaciones de Proyectos potenciales	Asesoras Comerciales	Profesional Comercial	Procedimiento de vinculaciones	Formato de Vinculación Usuarios CG-FR04	Vinculaciones Tramitadas de Potenciales	Dirección Comercial
Listado Sin Aseo AMB	Tecnico Administrativo I - AMB		Vinculación de Nuevos Usuarios de acuerdo a la distribución por sectores	Asesoras Comerciales	Profesional Comercial	Procedimiento de vinculaciones	Formato de Vinculación Usuarios CG-FR04	Vinculación tramitada CG-FR4	Tecnico Administrativo
Plan De Actividades Comerciales	Dirección Comercial		Ejecución de Brigadas en comunas de Bucaramanga	Profesional Comercial - Asesoras Comerciales- Vigias ambientales	Dirección Comercial - Trabajadora Social - Profesional de Cartera	Procedimiento de vinculaciones - Plan Comercial	Formato de Vinculación Usuarios CG-FR04 - Formato de verificación de Usuario Receptor GC-FR-16 - Formato de Encuesta de Satisfacción GC-FR 07 - Certificaciones de Jornadas Comerciales GC-FR18	Boletín Informativo de brigadas - Informe de Brigadas	Dirección Comercial
Formato de Vinculación CG-FR04	Asesoras Comerciales		Radicación vinculación a la entidad facturadora e inclusión a la base de datos de la EMAB S.A E.S.P.	Tecnico Administrativo	Dirección Comercial - Profesional comercial.	Cumplir los requisitos por la AMB, ESSA y facturación directa.	Formato respuesta del AMB - Correo electrónico de la ESSA y asignación código facturación directa.	Respuesta en físico del AMB o correo electrónico ESSA Emisión facturación directa.	Tecnico Administrativo
Respuesta en físico del AMB o correo electrónico ESSA	AMB - ESSA		Inclusión en el sistema de la EMAB S.A E.S.P de las vinculaciones Aprobadas	Tecnico Administrativo	Dirección Comercial - Profesional comercial.	Aprobación o rechazo de la vinculación	Inclusión directa AMB o inclusión al ARCO SIS usuarios ESSA o usuario facturación directa.	Catastro EMAB - S.A E.S.P.	Dirección comercial
Base de Datos vinculaciones proyectos potenciales	Dirección Comercial		Inclusión de Vinculación Potenciales	Tecnico Administrativo	Dirección Comercial - Profesional comercial.	Requerimientos para la vinculación de potenciales y formatos uno a uno debidamente diligenciados	Formato de Vinculación Usuarios CG-FR04	Formato tramitados de Vinculación Usuarios CG-FR04	Dirección Comercial
Informe mensual de proyectos potenciales	Tecnico administrativo - profesional Comercial		Visita en campo proyectos potenciales	Profesional Comercial	Dirección Comercial	Verificación de información suministrada por las asesoras comerciales y estado del proyecto potencial	Planilla de visitas Potenciales - Archivo fotografico	Informe físico y digital de visitas en campo de proyectod potenciales	Dirección Comercial
Reporte Asesores Comerciales GC-FR 02 - PQR	Tecnico Administrativo - reporte Asesores Comerciales CG-FR02		Aplicar tarifa Multiusuario-Desocupado - Deshabitado	Profesional Comercial	Dirección Comercial	FACURA EMITIDA.	ProcedimienTO Facturación	Novedad Aplicada en el sistema	Dirección Comercial - Facturación - Cartera - PQR
Catastro Usuarios de la EMAB S.A E.S.P.	Base de datos AMB - ESSA - Facturación Directa		Visitas Comerciales de Fidelización	Profesional Comercial - Asesoras Comerciales	Dirección Comercial	Identificación y necesidades del Usuario	Formato de Verificación de Usuario Receptor - Código GC - FR 16	Directorio de Administradores - Solicitudes de servicios	Dirección Comercial
Masiva de Terminación de Contrato	PQR		Visita al Usuario por solicitud de Terminación de contrato	Asesoras Comerciales	Profesional Comercial	Procedimiento de Terminaciones de contrato (pediente por formalizar)	Formato de Verificación de Usuario Receptor - Código GC - FR 16 - oficio de continuidad del contrato	Formato de Verificación de Usuario Receptor - Código GC - FR 16 - oficio de continuidad del contrato	PQR - Dirección comercial - Cartera
Masivas de Terminación de Contratos - Verificación de Usuario Formato CG-FR16	PQR - Asesoras Comerciales		Radicar documentos y Generar informes	Profesional Comercial	Dirección Comercial	Formato de Verificación de Usuario Receptor - Código GC - FR 16 - oficio de continuidad del contrato	Código de radicado del oficio de continuidad del contrato	Informe físico y digital de Trámite de Terminación de Contrato	PQR - Dirección comercial - Cartera



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

Código: F-MC-005

Versión: 1.0

Fecha de Aprobación: Mayo-21-2019

Página: 1 de 1

PROCESO:	Gestión de Comercialización
LÍDER DEL PROCESO:	Director Comercial
OBJETIVO DEL PROCESO:	Promocionar y comercializar con eficacia los servicios de la empresa, mediante la aplicación de estrategias y procesos que garanticen la satisfacción del cliente y el cumplimiento de los objetivos misionales.
ALCANCE:	Este proceso incluye la vinculación de usuarios, facturación, cartera y aforos para la Empresa de Aseo de Bucaramanga S.A. E.S.P. Inicia con la vinculación de usuarios y finaliza con los aforos a los usuarios.

ENTRADAS	FUENTES DE ENTRADA	CICLO PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	Experiencia Compartida	CALIDAD		SALIDAS	RECEPTORES DE LA SALIDA
						CRITERIO DE CONTROL	METODO DE CONTROL		
Base de datos	Técnico Administrativo, Entidades Facturadoras (amb y ESSA)		Facturar el usuario	Profesional de Facturación	Directora Comercial	La tarifa a aplicar	Procedimiento de Facturación	Factura	Usuario
Informes de Facturación y recaudo y archivos planos mes anterior	Entidades facturadoras (amb y ESSA) y sistema ARCOSIS		Generar los informes de facturación y Recaudo	Profesional de Facturación	Directora Comercial	Requerimientos de la Dirección Financiera y Administrativa y Dirección Comercial	Presentación de informes, de acuerdo a formatos (FC-FR-01,FC-FR-02,FC-FR-03, GFC-FR-04,FC-FR07,FC-FR-09) y procedimiento de elaboración de informes establecido.	Informes físicos de facturación y Recaudo y Cargue de archivos planos y verificación en el sistema.	Contabilidad Y DIRECCION COMERCIAL
Informes de cartera (Entidades Facturadoras amb y ESSA), Inofrnes Arcosis.	Entidades facturadoras (amb y ESSA) y sistema ARCOSIS		Generar los informes de cartera por usos y conceptos y clasificación por edades.	Profesional de Cartera	Profesional de Facturación	Cumplir los requerimientos de la Dirección Administrativa y Financiera	Presentación de informes, de acuerdo a formatos (FC-FR-11, FC-FR-10, FC-FR-03, FC-FR-12, FC-FR-16,FC-FR-14) y procedimiento establecido.	Informe Físico de cartera de facturación conjunta y directa.	Contabilidad, Dirección Comercial.
ley 142/1994 las políticas aprobadas bajo NIIF	Departamento administrativo de la fncion publica		Resolucion de cartera (según se requiera)	Profesional de Cartera / Secretaria general	Profesional de Facturación	Dar cumplimiento a la Ley 142/1994	los acuerdos de financiación realizados con el cliente.	Actualización de la resolución cartera.	Gerencia.
Formato Visita de Verificación Comercial	Aforadores		Análisis casos especiales de Grandes Productores Aforados	Auxiliar Administrativo Aforadores Director Comercial	N/A	Aplicar la metodología establecida para aforos y lo consagrado en la Ley 142 de 1994 de acuerdo a los casos especiales en el proceso de aforos	Instructivo Cálculo Aforos GC-IN-01 Resolución CRA 151 de 2001 Resolución CRA 236 de 2002 Ley 142 de 1994	Acta reunión GM-FR-01	Dirección Comercial
Memorando Aforo	Auxiliar Administrativo		Recepción del la asignación del aforo y Realización pesaje Residuo Sólidos	Aforadores	N/A	Registro de la información en los campos de los formatos de acuerdo a las condiciones del inmueble y registros en la báscula del pesaje de los residuos sólidos urbanos	Instructivo Cálculo Aforos GC-IN-01 Planilla Asignación Aforos Resolución CRA 151 de 2001	Acta de Aforo GC-FR-08 y Fomato de Aforo GC-FR-09	Auxiliar Administrativo Directora Comercial
Acta de Aforo GC-FR-08 y Formato de Aforo GC-FR-09	Aforadores		Registro en Planilla GC-FR-12 de la Información del Formato de Aforo GC-FR-09 y cálculo producción de residuos sólidos urbanos (RSU)	Auxiliar Administrativo	Directora Comercial	Registro correcto de la información en la tabla de liquidación de servicios ordinarios y especiales	Instructivo Cálculo Aforos GC-IN-01 Resolución CRA 151 de 2001 Resolución CRA 236 de 2002 Ley 142 de 1994	Comunicación al usuarios Resultados del Aforo	Usuarios
Comunicación al usuarios Resultados del Aforo	Auxiliar Administrativo		Gnerar novedades en el sistema ARCOSIS del resultado de los aforos	Auxiliar Administrativo	Directora Comercial	Tabal de Liquidación Tarifas Aforos	Registro correcto de la información de acuerdo al resultado del aforo en el sistema ARCOSIS	Informe ARCOSIS	Director Comercial
Informes realizados por facturación	Profesional de Facturación		Realizar el cargue de informacion SUI	Profesional de facturacion Y DIRECCION COMERCIAL	Auxiliar administrativo	Parametros establecidos por la superintendencia para el cargue	Validador de la plataforma SUI	Certificados de cargue o radicado de cargue	Direccion comercial
Catastro de proyectos potenciales	Asesoras Comerciales - Dirección Comercial	Verificar el estado y documentos del proyecto potencial	Profesional Comercial	Dirección Comercial	Constatar Proyectos potenciales	Planilla de visitas Potenciales	Informes físicos y digitales con archivo fotografico	Dirección Comercial	



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

Código: F-MC-005

Versión: 1.0

Fecha de Aprobación: Mayo-21-2019

Página: 1 de 1

PROCESO:	Gestión de Comercialización
LÍDER DEL PROCESO:	Director Comercial
OBJETIVO DEL PROCESO:	Promocionar y comercializar con eficacia los servicios de la empresa, mediante la aplicación de estrategias y procesos que garanticen la satisfacción del cliente y el cumplimiento de los objetivos misionales.
ALCANCE:	Este proceso incluye la vinculación de usuarios, facturación, cartera y aforos para la Empresa de Aseo de Bucaramanga S.A. E.S.P. Inicia con la vinculación de usuarios y finaliza con los aforos a los usuarios.

ENTRADAS	FUENTES DE ENTRADA	CICLO PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	Experiencia Compartida	CALIDAD		SALIDAS	RECEPTORES DE LA SALIDA
						CRITERIO DE CONTROL	METODO DE CONTROL		
Vinculaciones aprobadas - Encuestas aplicadas - Informe de retiros y masivas de usuarios de PQR - Informes de facturación Verificación de Usuarios receptor - Indicadores	Tecnico Administrativo - PQR - Dirección Comercial - Asesoras comerciales	V	Procesar, analizar y generar indicadores Comerciales y generar informes	Profesional Comercial comerciales	Dirección Comercial	Cumplir con los indicadores plantados para el área comercial Cumplir con el Plan comercial y requerimientos de la Dirección Comercial	Evaluar cada indicador	Informe físico y digital de Indicadores Comerciales	Dirección Comercial
Informes físicos de facturación y Recaudo y Cargue de archivos planos y verificación en el sistema.	Profesional de Facturación		Procesar, analizar y generar el indicador de Eficiencia de Recaudo	Profesional de Facturación	Directora Comercial	Cumplimiento de la meta del indicador >80%	Alimentación Archivo de indicadores	Archivo del Indicador, análisis y Gráfica.	Directora Comercial
Informes de cartera (Entidades Factoradoras amb y ESSA), Inofmes Arcosis.	Profesional de Cartera		Procesar, analizar y generar el indicador de Eficiencia de Cartera	Profesional de Cartera	Profesional de Facturación	Cumplimiento de la meta del indicador >1%	Alimentación Archivo de indicadores	Archivo del Indicador, análisis y Gráfica.	Directora Comercial
Reporte diario Aforadores	Aforadores		Realizar control diario actividad Aforadores	Auxiliar Administrativo	Directora Comercial	Llevar el control diario de los aforos asignados para cumplimiento de los tiempos establecidos para respuesta	Procedimiento Aforos	*Formato Actividades Diarias Aforadores *Formato Control Pesajes	Director Comercial
Comunicación Formal al Usuario	Auxiliar Administrativo		Análisis Resultados de Aforo	Director Comercial	N/A	Realizar el cálculo correcto en la Tabla de liquidación de los aforos para la obtención de la Tarifa correcta de acuerdo al servicio ordinario o de frecuencias adicionales (servicio especial)	Instructivo Cálculo Aforos GC-IN-01 Resolución CRA 151 de 2001 Resolución CRA 236 de 2002 Ley 142 de 1994	*Reporte Variaciones de Tarifas en Formato Planilla Control de Aforos GC-FR-12 *Indicador Aforos	Director Comercial
Hallazgos generados de las auditorías internas y externas Desempeño de los indicadores Identificación de desviaciones en el proceso.	Control interno, auditorías externa e interna.	A	Da tratamiento a las Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora	Dirección Comercial	N.A	Resultados de las auditorías	Procedimiento para el tratamiento de acciones correctivas, preventivas y de mejora	Acciones correctivas, preventivas y de Mejora tratadas efectivamente. Planes de mejoramiento para entes de control interno y externo ejecutados efectivamente.	Proceso Control Interno de Gestión Proceso Mejoramiento Continuo Entes de control
RECURSOS									
HUMANOS				TÉCNICOS			LOCATIVOS		
Directora Comercial				Sistemas Arcosis			Planta Administrativa		
Profesional comercial				Equipos de Cómputo					



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

Código: F-MC-005

Versión: 1.0

Fecha de Aprobación: Mayo-21-2019

Página: 1 de 1

PROCESO:	Gestión de Comercialización
LÍDER DEL PROCESO:	Director Comercial
OBJETIVO DEL PROCESO:	Promocionar y comercializar con eficacia los servicios de la empresa, mediante la aplicación de estrategias y procesos que garanticen la satisfacción del cliente y el cumplimiento de los objetivos misionales.
ALCANCE:	Este proceso incluye la vinculación de usuarios, facturación, cartera y aforos para la Empresa de Aseo de Bucaramanga S.A. E.S.P. Inicia con la vinculación de usuarios y finaliza con los aforos a los usuarios.

ENTRADAS	FUENTES DE ENTRADA	CICLO PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	Experiencia Compartida	CALIDAD		SALIDAS	RECEPTORES DE LA SALIDA
						CRITERIO DE CONTROL	METODO DE CONTROL		
	Tecnico administrativo						Impresoras		
	Asesores comerciales								
	Profesional universitario área de cartera								
	Profesional área de facturación								
CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS					SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN				
Ver listado maestro de documentos F-MC-001 Listado maestro Comercialización					Ver hoja de vida de indicadores F-MC-006 del proceso de Comercialización.				
REQUISITOS LEGALES, REGLAMENTARIOS Y NORMATIVOS					REQUISITOS NORMA ISO 9001:2015				
Vease F-MC-002 Normograma (Gestión de Aprovechamiento)					4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas 5.1.2 Enfoque al cliente 8.2 Requisitos para los productos y servicios 8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente 8.5 Producción y provisión del servicio 10. Mejora				
RIESGOS DEL PROCESO									
Ver mapa de riesgos de proceso de la entidad.									
CONTROL DE CAMBIOS									
FECHA	OBSERVACIONES DEL CAMBIO							REVISADO POR	VERSIÓN
30 de diciembre de 2019	Creación de la caracterización del proceso de Comercialización (AMD N°1 - 30 de diciembre de 2019 Gestión de Comercialización)							Lider del Proceso / Lider del SGC.	1.0



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

Código: F-MC-005
 Versión: 1.0
 Fecha de Aprobación: Mayo-21-2019
 Página 1 de 1

PROCESO:	Tratamiento de lixiviados
LÍDER DEL PROCESO:	Profesional especializado area de disposicion final
OBJETIVO DEL PROCESO:	Garantizar el tratamiento, operación y mantenimiento de la planta de tratatrimeto de lixiviados.
ALCANCE:	Este procedimiento aplica para las actividades de tratamiento de lixiviados conforme lo establecido en el plan de manejo ambiental y en la resolucion 631/2015

ENTRADAS	FUENTES DE ENTRADA	CICLO PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	Experiencia compartida	CALIDAD		SALIDAS	RECEPTORES DE LA SALIDA
						CRITERIO DE CONTROL	METODO DE CONTROL		
Resolución 154/2014. Resolucion 1051/2014 Contruccion de drenes, filtros y trincheras drenantes.	Area metropolitana de Bucaramanga (AMB). ANLA. Gestion de disposicion final.	P	Medición de caudales para entrada de las lagunas de homogenización.	Area de disposicion final.	AGRELAB S.A.S Consortio gestión sostenible.	Dar cumplimeto a las resoluciones 154/2014 y 1051/2014. Canales de aforo y regillas de medición.	Formato de seguimiento diario TL-FR-02 Calibraciones y mantenimientos periodicos en la medición.	Reporte de caudal de entrada	Autoridad ambiental. Dirección de planeación organizacional EMAB
Resolución 1135/2017. Resolucion 1014/2013	Area metropolitana de Bucaramanga (AMB).		Monitoreos mensuales al lixiviado tratado.	AGRELAB S.A.S Consortio gestión sostenible.	Área de disposición final.	Dar cumplimiento a las resoluciones 1135/2017 y 1014/2013.	Formato auditoria monitoreo TL-FR-01 Garantizar que loslaboratorios que ejecuten el monitoreo esten certificados por el IDEAM	Informe de monitoreo.	Autoridad ambiental. Dirección de planeación organizacional EMAB. Alcaldía de Bucaramanga.
Resolución 1135/2017. Resolucion 1014/2013. Hoja de vida de los equipos.	Area metropolitana de Bucaramanga (AMB). Proveedor externo.		Mantenimientos preventivos a cada uno de los procesos unitarios de PTLX	AGRELAB S.A.S Consortio gestión sostenible.	Área de disposición final	Dar cumplimiento a las resoluciones 1135/2017 y 1014/2013.	Formato mantenimiento preventivo PTLX TL-FR-03	Informe o reporte mensual.	Área de disposición final. Alcaldía de Bucaramanga.
Resolución 1135/2017. Resolucion 1014/2013	Area metropolitana de Bucaramanga (AMB).		Seguimiento diario a la operación de PTLX	AGRELAB S.A.S Consortio gestión sostenible.	Área de disposición final	Dar cumplimiento a las resoluciones 1135/2017 y 1014/2013.	Formato de seguimineto diario de operación TL-FR-02	Reporte diario.	Area disposicipon final.
Resolución 1135/2017. Resolucion 1014/2013. Resolución 154/2014. Resolucion 1051/2014	Area metropolitana de Bucaramanga (AMB). ANLA.		Análisis del comportammiento hidraulico del afluente PTLX	AGRELAB S.A.S Consortio gestión sostenible.	Área de disposición final	Dar cumplimiento a las resoluciones 1135/2017, 1014/2013, 154/2014 y 1051/2014.	Formato de seguimiento diario TL-FR-02	Informe de caudales promedio mensual.	Área de dsposicion final. Alcaldía de Bucaramanga.



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

Código: F-MC-005
 Versión: 1.0
 Fecha de Aprobación: Mayo-21-2019
 Página 1 de 1

PROCESO:	Tratamiento de lixiviados
LÍDER DEL PROCESO:	Profesional especializado area de disposicion final
OBJETIVO DEL PROCESO:	Garantizar el tratamiento, operación y mantenimiento de la planta de tratamieto de lixivados.
ALCANCE:	Este procedimiento aplica para las actividades de tratamiento de lixivados conforme lo establecido en el plan de manejo ambiental y en la resolucion 631/2015

ENTRADAS	FUENTES DE ENTRADA	CICLO PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	Experiencia compartida	CALIDAD		SALIDAS	RECEPTORES DE LA SALIDA
						CRITERIO DE CONTROL	METODO DE CONTROL		
Resolución 1135/2017. Resolucion 1014/2013	Area metropolitana de Bucaramanga (AMB).	H	Operación y mantenimiento de las unidades de tratamiento de la PTLX	AGRELAB S.A.S Consorcio gestión sostenible.	Área de disposición final	Dar cumplimiento a las resoluciones 1135/2017 y 1014/2013.	Formato de seguimiento diario TL-FR-02. Formato mantenimiento preventivo PTLX TL-FR-03	Informe mensual.	Área de dsposicion final. Alcaldía de Bucaramanga.
Resolución 1135/2017. Resolucion 1014/2013	Area metropolitana de Bucaramanga (AMB).		Monitoreo.	AGRELAB S.A.S Consorcio gestión sostenible.	Área de disposición final	Dar cumplimiento a las resoluciones 1135/2017 y 1014/2013.	Formato auditoria monitoreo TL-FR-01	Reporte mensual de un laboratorio acreditado.	Área de dsposicion final. Alcaldía de Bucaramanga. Dirección de planeación organizacional.
Resolución 1135/2017.	Area metropolitana de Bucaramanga (AMB).	V	Ejecutar el plan de contingencia.	AGRELAB S.A.S Consorcio gestión sostenible.	Área de disposición final	Dar cumplimiento a la resolución 1135/2017.	Plan de accion, implementar el protocolo establecido en el plan de contingencia PTLX TL-OD-01.	Informe o reporte del evento.	Área de disposición final. Dirección técnica operativa. Gerencia. Autoridad ambiental.
Resolución 1135/2017. Resolución 631/2015.	Area metropolitana de Bucaramanga (AMB). Ministerio de ambiente.		Ejecutar el manual de operacion y mantenimiento.	AGRELAB S.A.S Consorcio gestión sostenible.	Área de disposición final	Dar cumplimiento a las resoluciones 1135/2017 y 631/2015.	Manual de operación de mantenimiento PTLX TL-MN-01	Infome mensual.	Área de disposición final. Alcaldía de Bucaramanga.
Auditorias internas y externas	Autoridad ambiental. Control interno. Proceso de mejoramiento continuo	A	Acciones correctivas y preventivas.	Área de disposición final	AGRELAB S.A.S Consorcio gestión sostenible. Gerencia.	Dar cumplimiento a las recomendaciones citadas en las auditorias.	Procedimiento para el tratamiento de acciones correctivas y de mejora	Acciones correctivas, preventivas y de Mejora tratadas efectivamente. Planes de mejoramiento para entes de control interno y externo ejecutados efectivamente.	Proceso Control Interno de Gestión Proceso Mejoramiento Continuo Entes de control
RECURSOS									
HUMANOS				TÉCNICOS			LOCATIVOS		
Profesional				Equipo de computo			Sede operativa		
Apoyo a disposicion final									
Auxiliar administrativo									
CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS					SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN				



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

Código: F-MC-005
 Versión: 1.0
 Fecha de Aprobación: Mayo-21-2019
 Página 1 de 1

PROCESO:	Tratamiento de lixiviados
LÍDER DEL PROCESO:	Profesional especializado area de disposicion final
OBJETIVO DEL PROCESO:	Garantizar el tratamiento, operación y mantenimiento de la planta de tratamieto de lixiviados.
ALCANCE:	Este procedimiento aplica para las actividades de tratamiento de lixiviados conforme lo establecido en el plan de manejo ambiental y en la resolucion 631/2015

ENTRADAS	FUENTES DE ENTRADA	CICLO PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	Experiencia compartida	CALIDAD		SALIDAS	RECEPTORES DE LA SALIDA
						CRITERIO DE CONTROL	METODO DE CONTROL		
Ver listado de maestro de documentos del Sistema Integrado de Gestión de Calidad F-MC-001				Ver hoja de vida de indicadores F-MC-006 proceso de Gestión de tratamiento de lixiviados					
REQUISITOS LEGALES, REGLAMENTARIOS Y NORMATIVOS				REQUISITOS NORMA ISO 9001:2015					
Véase Normograma F-MC-002				4. Contexto de la Organización 5. Liderazgo 6. Planificación 7. Apoyo 7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones 8.1 Planificación y control operacional 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente 9.1.1 Generalidades 9.1.3 Análisis y evaluación 10. Mejora 10.3 Mejora Continua					
RIESGOS DEL PROCESO									
Véase Mapa de riesgos y oportunidades y Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la entidad.									
CONTROL DE CAMBIOS									
FECHA	OBSERVACIONES DEL CAMBIO							REVISADO POR	VERSIÓN
13 de abril del 2021	Creación de la caracterización de proceso de Gestión de Tratamiento de lixiviados (AMD N°1 13 DE ABRIL DE 2021)							Lider del Proceso / lider SGC	1.0

PROCESO:	Talento Humano
LÍDER DEL PROCESO:	Secretaria General
OBJETIVO DEL PROCESO:	Gestionar las actividades concernientes con el manejo de la contratación del personal necesario para el alcance de los objetivos institucionales, Vinculando al personal idóneo para contribuir al desarrollo eficiente de los procesos de la EMAB, de acuerdo a los perfiles y requerimientos claramente establecidos, cumpliendo con las normas internas para un correcto desempeño laboral.
ALCANCE:	Este procedimiento inicia con la determinación de las necesidades de personal y finaliza con su evaluación y desvinculación.

ENTRADAS	FUENTES DE ENTRADA	CICLO PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	EXPERIENCIA COMPARTIDA	CALIDAD		SALIDAS	RECEPTORES DE LA SALIDA
						CRITERIO DE CONTROL	METODO DE CONTROL		
Resolucion Interna 366 de 2019 Estructura administrativa	Aprobacion Junta Directiva- Estudio de cargas	P	Determinacion de las necesidades de cada una de lareas de acuerdo al resultado del estudio de analisis de cargas laborales.	GERENCIA - SECRETARIA GENERAL - TALENTO HUMANO	N/A	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	REVISION DE LA RESOLUCION	ORGANIGRAMA	SECRETARIA GENERAL - TALENTO HUMANO
Resolucion Interna 366, 367 de 2019 Estructura administrativa, Salarios	Acta Aprobacion de Junta		Definir Planta (Ocupada - vacantes)	TALENTO HUMANO - SECRETARIA GENERAL	N/A	PLANTA APROBADA	REVISION DE LA RESOLUCION PLANTA APROBADA	INFORME DE VACANTES DE ACUERDO A LA ESTRUCTURA APROBADA	TALENTO HUMANO - SECRETARIA GENERAL
Resolucion Interna 368 de 2019 Manual de Funciones	Acta Aprobacion de Junta		Revision de Competencias laborales para cubrir planta de personal	TALENTO HUMANO - SECRETARIA GENERAL	N/A	REVISION DE COMPETENCIAS	VERIFICACION DOCUMENTAL DE RESOLUCION INTERNA MANUAL DE FUNCIONES	OFERTA VACANTES - POSIBLES ASCENSOS - TRASLADOS	TALENTO HUMANO - SECRETARIA GENERAL
Formato de Necesidades de Personal	Procedimiento de Competencia y Toma de Conciencia		CONDICIONES DE CONTRATACION	Gerencia - SECRETARIA GENERAL - TALENTO HUMANO	N/A	Revision de Requisitos Manual de Funciones	VERIFICACION DE PERFILES Y HOJAS DE VIDA CON SOPORTES	FORMATO DE SELECCIÓN	GERENCIA - SECRETARIA GENERAL
Decreto 1567 de 1998 Necesidades de Capacitación	Todas las dependencias		Plan anual de capacitacion	TALENTO HUMANO - SECRETARIA GENERAL	N/A	Dar cumplimiento al manual Institucional de Formación y Capacitación	Seguimiento al Cronograma establecido	Programacion Capacitaciones	TALENTO HUMANO - SECRETARIA GENERAL
IDENTIFICACION DE NECESIDADES PERSONAL - ESTRUCTURA	PUBLICACION DE VACANTES		Recepcion de hojas de vida	TALENTO HUMANO - SECRETARIA GENERAL	N/A	REVISION DE PERFILES - MANUAL DE FUNCIONES	VERIFICACION HOJAS DE VIDA Y CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS	Selección de personal con cumplimiento de requisitos	TALENTO HUMANO - SECRETARIA GENERAL
SELECCIÓN DE PERSONAL	LISTA DE ELEGIBLES - PREVIO CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS		ENTREVISTAS	TALENTO HUMANO - JEFES DE AREA - GERENCIA	N/A	MANUAL DE FUNCIONES	VERIFICACION DE REQUISITOS Y COMPETENCIAS	APROBACION SELECCIÓN DE PERSONAL	FORMATO DE SELECCIÓN DE PERSONAL CC-FR-02

PROCESO:	Talento Humano
LÍDER DEL PROCESO:	Secretaria General
OBJETIVO DEL PROCESO:	Gestionar las actividades concernientes con el manejo de la contratación del personal necesario para el alcance de los objetivos institucionales, Vinculando al personal idóneo para contribuir al desarrollo eficiente de los procesos de la EMAB, de acuerdo a los perfiles y requerimientos claramente establecidos, cumpliendo con las normas internas para un correcto desempeño laboral.
ALCANCE:	Este procedimiento inicia con la determinación de las necesidades de personal y finaliza con su evaluación y desvinculación.

ENTRADAS	FUENTES DE ENTRADA	CICLO PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	EXPERIENCIA COMPARTIDA	CALIDAD		SALIDAS	RECEPTORES DE LA SALIDA
						CRITERIO DE CONTROL	METODO DE CONTROL		
PROCEDIMIENTO CONTRATACION	FORMATO DE CONTRATO DE TRABAJO - CPS	H	VINCULACION	SECRETARIA GENERAL - TALENTO HUMANO	N/A	DEFINICION Y APROBACION DEL TIPO DE CONTRATO	REVISION DOCUMENTAL DEL CONTRATO	CONTRATO FIRMADO	SECRETARIA GENERAL - TALENTO HUMANO
Disponibilidad de tiempo de las Areas encargadas	Jefes o Directores de Area		INDUCCION Y REINDUCCION	Jefes de Area o Directores	N/A	CC-FR15 Agenda de Inducción	Revision cumplimiento de la Agenda	CC-FR15 Agenda de Inducción	SECRETARIA GENERAL - TALENTO HUMANO
Capacitadores - Personal a capacitar	Contratista externo - Emab S.A.		FORMACION Y CAPACITACION	SECRETARIA GENERAL - TALENTO HUMANO	N/A	Cumplir con las necesidades de capacitación de cada área	Verificación documental de la asistencia a Capacitación CC-FR07	Personal capacitado (Certificado emitido por la entidad capacitadora)	SECRETARIA GENERAL - TALENTO HUMANO
Codigo sustantivo de Trabajo Planilla asistencia, reporte de HE, Novedades	Directores de área		NOMINA	TALENTO HUMANO	N/A	Dar cumplimiento a la liquidación de la nómina	Revision de la prenomina en el sistema Arcosis	Nomina liquidada	PRESUPUESTO
Ley 100 de 1993 Salarios, Horas extras, Incapacidades, vacaciones	Arcos Sis		PAGO SEGURIDAD SOCIAL Y PARAFISCALES	TALENTO HUMANO	N/A	Pago correcto de seguridad social y parafiscales	Verificación del archivo plano entre ArcoSis y el Operador Aportes en Línea	Liquidación de seguridad social y aportes parafiscales	PRESUPUESTO
Terminación de contrato Resolución de Pensión Sanción disciplinaria	AFP - Gerente - Ministerio de Trabajo		DESVINCULACION	SECRETARIA GENERAL - TALENTO HUMANO	N/A	Que el personal quede retirado en el sistema ArcoSis y en el pago de aportes y seguridad social	Revision Planilla Aportes en línea con la novedad de retiro	trabajador desvinculado	SECRETARIA GENERAL - TALENTO HUMANO
Evaluacion de Desempeño	Procedimiento de Evaluacion de Desempeño	V	EVALUACION DEL DESEMPEÑO DEL PERSONAL	TALENTO HUMANO - SECRETARIA GENERAL	N/A	Consolidacion de informacion y seguimiento a los compromisos	Seguimiento y Control a los compromisos como resultado de la evaluacion.	Informe Gerencial de evaluacion de desempeño	SECRETARIA GENERAL - TALENTO HUMANO
INDICADORES DE GESTION	Consolidacion de Plan de Capacitacion		SEGUIMIENTO INDICADORES	TALENTO HUMANO - SECRETARIA GENERAL	N/A	Consolidacion de informacion trimestral para realizar seguimiento al cumplimiento	Mantener informacion trimestral actualizada de cumplimiento de plan de capacitaciones	Actualizacion SIG	TALENTO HUMANO



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

Código: F-MC-005
 Versión: 1.0
 Fecha de aprobación: Mayo-21-2019
 Página 1 de 1

PROCESO:	Talento Humano
LÍDER DEL PROCESO:	Secretaria General
OBJETIVO DEL PROCESO:	Gestionar las actividades concernientes con el manejo de la contratación del personal necesario para el alcance de los objetivos institucionales, Vinculando al personal idóneo para contribuir al desarrollo eficiente de los procesos de la EMAB, de acuerdo a los perfiles y requerimientos claramente establecidos, cumpliendo con las normas internas para un correcto desempeño laboral.
ALCANCE:	Este procedimiento inicia con la determinación de las necesidades de personal y finaliza con su evaluación y desvinculación.

ENTRADAS	FUENTES DE ENTRADA	CICLO PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	EXPERIENCIA COMPARTIDA	CALIDAD		SALIDAS	RECEPTORES DE LA SALIDA
						CRITERIO DE CONTROL	METODO DE CONTROL		
No conformidades	Auditoría Interna - Externa	A	Acciones Correctivas	TALENTO HUMANO	N/A	Dar respuesta con acciones correctivas a las no conformidades	Seguimiento a las acciones correctivas planteadas	NCAC-FR-09	CONTROL INTERNO

RECURSOS		
HUMANOS	TÉCNICOS	LOCATIVOS
PROFESIONAL TALENTO HUMANO	EQUIPO DE COMPUTO	SEDE ADMINISTRATIVA
TECNICO DE NOMINA	ARCO SIS	SEDE OPERATIVA
	OPERADOR APORTES EN LINEA	

CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN
Ver listado de maestro de documentos del Sistema Integrado de Gestión de Calidad F-MC-001	Cronograma del plan de auditorias programadas para cada año - Tablero de Indicadores

REQUISITOS LEGALES, REGLAMENTARIOS Y NORMATIVOS	REQUISITOS NORMA ISO 9001:2015
Véase Normograma F-MC-002	7.1.2 Personas 7.1.6 Conocimiento de la Organización 7.2 Competencia y Toma de Conciencia 7.3 Talento Humano 7.5 Documentación G D 9.1.1 Metodos de Control 10 Tomar Acciones

RIESGOS DEL PROCESO
Véase Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano y mapa de riesgos y oportunidades.

CONTROL DE CAMBIOS			
FECHA	OBSERVACIONES DEL CAMBIO	REVISADO POR	VERSIÓN



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

Código: F-MC-005
 Versión: 1.0
 Fecha de aprobación: Mayo-21-2019
 Página 1 de 1

PROCESO:	Talento Humano
LÍDER DEL PROCESO:	Secretaria General
OBJETIVO DEL PROCESO:	Gestionar las actividades concernientes con el manejo de la contratación del personal necesario para el alcance de los objetivos institucionales, Vinculando al personal idóneo para contribuir al desarrollo eficiente de los procesos de la EMAB, de acuerdo a los perfiles y requerimientos claramente establecidos, cumpliendo con las normas internas para un correcto desempeño laboral.
ALCANCE:	Este procedimiento inicia con la determinación de las necesidades de personal y finaliza con su evaluación y desvinculación.

ENTRADAS	FUENTES DE ENTRADA	CICLO PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	EXPERIENCIA COMPARTIDA	CALIDAD		SALIDAS	RECEPTORES DE LA SALIDA
						CRITERIO DE CONTROL	METODO DE CONTROL		
13 de abril de 2021				Creación de la caracterización del proceso				Secretaria General - Talento Humano	1.0



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

Código: F-MC-005
 Versión: 1.0
 Fecha de Aprobación: Mayo-21-2019
 Página: 1 de 1

PROCESO:	Mejoramiento Continua
LIDER DEL PROCESO:	Director (a) de Planeación Organizacional
OBJETIVO DEL PROCESO	Planificar e implementar actividades de mantenimiento y mejora de todos los temas relacionados con los Sistemas de Gestión (MIPG -SGC) , para asegurar su conformidad y sostenibilidad al interior de la Empresa de Aseo de Bucaramanga EMAB S.A. E.S.P.
ALCANCE:	Desde el diseño e implementación de las actividades relacionadas con los sistemas de Gestión, hasta el seguimiento, medición y mejora de acuerdo con los lineamientos establecidos.

ENTRADAS	FUENTES DE ENTRADA	CICLO PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	Experiencia compartida	CALIDAD		SALIDAS	RECEPTORES DE LA SALIDA
						CRITERIO DE CONTROL	METODO DE CONTROL		
Plan de Desarrollo Normatividad Requerimientos y necesidades de los procesos.	Entes externos: Función Pública Todos los procesos		Planifica el SGC Documentación del SGC según estándares establecidos por la organización.	Profesional encargado del Sistema de Gestión de Calidad	N.A	Listado maestro de documentos Documentos originales (actas, documentos visto bueno) firmados.	Plan de trabajo (cronograma para implementación del SGC)	Política del SIGC Objetivos del SIGC Mapa de procesos Caracterizaciones Ficha de indicadores de Gestión. Procedimiento control de documentos y registros. Listado maestros de documentos internos y externos Procedimiento tratamiento de servicio no conforme. Procedimientos acciones preventivas y correctivas de mejora Procedimiento auditorías internas Procedimiento e instructivo elaboración y control de documentos. Manual del SIGC Normograma	Proceso Mejoramiento Continuo Todos los procesos
Requerimientos sobre el MIPG - SGC del DAFP y el Comité Municipal de MIPG - Secretaría de Planeación Municipal.	Alcaldía de Bucaramanga Departamento Administrativo de la Función Pública.	P	Coordinar, orientar, asesorar y brindar acompañamiento a los procesos en el Modelo Integrado de Planeación y gestión y el Sistema Gestión de Calidad.	Profesional encargado del Sistema de Gestión de Calidad	N.A	Requerimientos emitidos por el Comité Municipal de Gestión y desempeño. Manual operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión DAFP.	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Asesoría y acompañamiento sobre temas del MIPG y SGC. Sostenibilidad y mantenimiento del SGC	Todos los procesos. Comité Municipal de Gestión y Desempeño Entes de control.
Lineamientos, Metodologías o Manuales	Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP Proceso Mejora Continua		Aplicar los lineamientos establecidos en la entidad para la administración del riesgo. (Política de Riesgos)	Profesional encargado del Sistema de Gestión de Calidad	N.A	Política de Administración del riesgos alineada a los requerimientos emitidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública.	Metodología definida para la identificación, valoración, seguimiento y tratamiento de los riesgos.	Mapas de Riesgos Plan Anticorrupción y atención al Ciudadano	Todos los procesos.
Política del SIGC Objetivos del SIGC Mapa de procesos Caracterizaciones Manual del SIGC Normograma	Proceso de Mejoramiento Continuo		Planifica y programa el establecimiento de las auditorías internas	Profesional encargado del Sistema de Gestión de Calidad	N.A	Documentos del SGC	Procedimiento de Auditoría interna EMAB	Programa de auditorías del S.G.C. Planes de auditoría Interna Registros de auditoría Interna	Todos los procesos.
Solicitudes de acciones de mejora documental (eliminación, modificación, creación de documentos)	Todos los procesos		Elaborar, aprobar, revisar y actualizar la documentación del SGC. * Asesorar a los procesos para el mantenimiento y actualización, modificación, creación o eliminación de la documentación generada por el Sistema de Gestión de Calidad. * Controlar la documentación generada por el Sistema de Gestión de Calidad.	Profesional encargado del Sistema de Gestión de Calidad	N.A	Procedimiento creación, actualización, y control de info SGC Instructivo para elaborar documentos del Sistema de Gestión de Calidad.	Listado maestro de documentos del Sistema de gestión de Calidad.	Documentos aprobados y publicados en la intranet (SGC_EMAB)	Todos los procesos.
Necesidades Identificadas Documentación del SIGC	Todos los procesos	H	Apoyo en la realización de la inducción de la entidad en los temas inherentes a Calidad. (Presentaciones).	Profesional encargado del Sistema de Gestión de Calidad	N.A	Como mínimo una vez al año, cuando la Secretaría general o Dirección de Planeación Organizacional lo determinen.	Procedimiento de Inducción y reincidencia de Talento Humano.	Inducciones, reincidencias y capacitaciones realizadas en el SIGC. Registros de Asistencia a capacitación y/o reuniones	Todos los procesos.



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

Código: F-MC-005
 Versión: 1.0
 Fecha de Aprobación: Mayo-21-2019
 Página: 1 de 1

PROCESO:	Mejoramiento Continuo
LIDER DEL PROCESO:	Director (a) de Planeación Organizacional
OBJETIVO DEL PROCESO	Planificar e implementar actividades de mantenimiento y mejora de todos los temas relacionados con los Sistemas de Gestión (MIPG-SGC) , para asegurar su conformidad y sostenibilidad al interior de la Empresa de Aseo de Bucaramanga EMAB S.A. E.S.P.
ALCANCE:	Desde el diseño e implementación de las actividades relacionadas con los sistemas de Gestión, hasta el seguimiento, medición y mejora de acuerdo con los lineamientos establecidos.

ENTRADAS	FUENTES DE ENTRADA	CICLO PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	Experiencia compartida	CALIDAD		SALIDAS	RECEPTORES DE LA SALIDA
						CRITERIO DE CONTROL	METODO DE CONTROL		
Programa de Auditoría Plan de Auditoría	Proceso Mejoramiento Continuo		Realiza auditorías internas	Auditor Líder (interno o externo)	N.A	Documentos del SGC y conjunto de requisitos usados como referencia frente a la cual se compara la evidencia objetiva.	Procedimiento de Auditoría interna EMAB	Informes de Auditorías Evaluación de auditores	Todos los procesos.
Indicadores medidos	Todos los procesos	V	Consolida las mediciones de los indicadores establecidos para el SIGC	Profesional encargado del Sistema de Gestión de Calidad	N.A	Hoja de vida del indicador	Instructivo para la medición y análisis de los indicadores.	Consolida tablero de indicadores por procesos en el SGC de la EMAB	Todos los procesos.
Documentación del SGC	Todos los procesos		Controlar y hacer seguimiento del uso de la documentación establecida para asegurar los estándares de calidad de los procesos del SGC	Profesional encargado del Sistema de Gestión de Calidad	N.A	Procedimiento creación, actualización, y control de info SGC	Listado maestro de documentos del Sistema de gestión de Calidad.	Hallazgos de uso de documentación del SGC	Proceso de Mejoramiento Continuo Todos los procesos
Requerimiento de Norma ISO 9001/2015	Todos los procesos		Realiza junto con la Alta Dirección el informe de Revisión por la Dirección	Profesional encargado del Sistema de Gestión de Calidad	N.A	Revisiones anteriores Satisfacción de los usuarios ACPM Desempeño de indicadores Resultados de auditorías internas Oportunidades de mejora	Procedimiento para la revisión por la Dirección del Sistema de Gestión de Calidad	Informe de Revisión por la Dirección.	Proceso Mejoramiento Continuo Todos los procesos
Hallazgos generados por: *Uso de documentación del SIGC. *Informes de auditoría internas/externas * Informes de auditorías de control interno y entes de control * Informe de Revisión por la Dirección.	Todos los procesos Proceso Control Interno a la Gestión Proceso Mejoramiento Continuo	A	Plantear e implementar acciones correctivas y/o acciones preventivas o planes de mejora.	Profesional encargado del Sistema de Gestión de Calidad	N.A	Hallazgos de auditoría Resultados de los indicadores de gestión	Procedimiento acciones correctivas, de mejora, y servicio no conforme	Acciones correctivas, preventivas y de mejora tratadas efectivamente.	Proceso Mejoramiento Continuo Todos los procesos

RECURSOS

HUMANOS	TÉCNICOS	LOCATIVOS
Director (a) de Planeación Organizacional	Equipo de computo	Puesto de trabajo sede administrativa
Profesional Especializado	Red interna	
	Teléfono	

CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Ver listado de maestro de documentos del Sistema de Gestión de Calidad F-MC-001	N.A
---	-----

REQUISITOS LEGALES, REGLAMENTARIOS Y NORMATIVOS

REQUISITOS NORMA ISO 9001:2015

Véase Normograma del proceso de mejoramiento continuo F-MC-002	4. Contexto de la organización 5. Liderazgo 6. Planificación 7. Apoyo 8. Operación 9.1.2. Satisfacción del cliente 9.1.3. Análisis y evaluación 10. Mejora
--	---

RIESGOS DEL PROCESO

Véase Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

Código: F-MC-005
 Versión: 1.0
 Fecha de Aprobación: Mayo-21-2019
 Página: 1 de 1

PROCESO:	Mejoramiento Continua
LÍDER DEL PROCESO:	Director (a) de Planeación Organizacional
OBJETIVO DEL PROCESO	Planificar e implementar actividades de mantenimiento y mejora de todos los temas relacionados con los Sistemas de Gestión (MIPG -SGC) , para asegurar su conformidad y sostenibilidad al interior de la Empresa de Aseo de Bucaramanga EMAB S.A. E.S.P.
ALCANCE:	Desde el diseño e implementación de las actividades relacionadas con los sistemas de Gestión, hasta el seguimiento, medición y mejora de acuerdo con los lineamientos establecidos.

ENTRADAS	FUENTES DE ENTRADA	CICLO PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	Experiencia compartida	CALIDAD		SALIDAS	RECEPTORES DE LA SALIDA
						CRITERIO DE CONTROL	METODO DE CONTROL		
CONTROL DE CAMBIOS									
FECHA	OBSERVACIONES DEL CAMBIO							REVISADO POR	VERSIÓN
24 de mayo del 2019	Creación de la caracterización del proceso de Mejoramiento Continuo (AMD N°3 - 24 de mayo de 2019)							Lider del proceso / Lider SGC	1.0



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

Código: F-MC-005

Versión: 1.0

Fecha de Aprobación: Mayo-21-2019

Página 1 de 1

PROCESO:	Disposición final.
LÍDER DEL PROCESO:	Profesional especializado de disposición final.
OBJETIVO DEL PROCESO:	Garantizar la correcta prestación del servicio público de aseo en su componente de disposición final en el sitio de disposición final el carrasco.
ALCANCE:	Aplica desde el ingreso de los vehículos a su paso por bascula y va hasta la disposición final de los residuos en las celdas dispuestas para tal fin, de tal forma que se garantice la correcta evacuación de gases y lixiviados hasta su sitio de tratamiento.

ENTRADAS	FUENTES DE ENTRADA	CICLO PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	Experiencia compartida	CALIDAD		SALIDAS	RECEPTORES DE LA SALIDA
						CRITERIO DE CONTROL	METODO DE CONTROL		
Resolución 1014/2013 Resolución 153/2019 Reglamento operativo del sitio de disposición final DF-OD-07 Resolución 330/20217. Decreto 1077/2015	Area metropolitana de Bucaramanga Autoridad Nacional de licencias Ambientales ANLA Reglamento interno EMAB Ministerio de vivienda.	P	Monitoreo de gases	Operador privado/Profesional especializado de disposición final.	Dirección técnica operativa-alta gerencia.	Dar cumplimiento a las resoluciones y normatividad vigente en temas de residuos, gases, aire, agua y lixiviados, especialmente a los lineamientos aprobados en el plan de manejo ambiental y plan de desmantelamiento y abandono.	Formato de monitoreo biogas DF-FR.04.	Informes de los resultados de monitoreo. Análisis de laboratorio.	Autoridades ambientales.
Resolución 1014/2013 Resolución 153/2019 Reglamento operativo del sitio de disposición final DF-OD-07 Resolución 330/20217. Decreto 1077/2015. Resolución NSR10 Reglamento colombiano de construcción sismo resistente	Area metropolitana de Bucaramanga Autoridad Nacional de licencias Ambientales ANLA Reglamento interno EMAB Ministerio de vivienda. Ministerio de ambiente.		Diseños de celdas de disposición final	Operador privado/Profesional especializado de disposición final.	Dirección técnica operativa-alta gerencia.	Dar cumplimiento a las resoluciones y normatividad vigente en temas de residuos, gases, aire, agua y lixiviados, especialmente a los lineamientos aprobados en el plan de manejo ambiental y plan de desmantelamiento y abandono.	Avalado por profesionales con idoneidad y experiencia-Contratista externo.	Diseños definitivos y a detalle de las celdas de disposición y residuos.	Municipios que disponen del carrasco. Autoridades ambientales.
Resolución 1014/2013	Area metropolitana de Bucaramanga		Monitoreos de aguas superficiales y subterráneas	Operador privado/Profesional especializado de disposición final.	Dirección técnica operativa-alta gerencia.	Dar cumplimiento a la resolución 1014/2013.	Avalado por profesionales con idoneidad y experiencia-Contratista externo.	Informes de monitoreo. Ensayos de laboratorio.	Autoridades ambientales.
Resolución 1014/2013 Reglamento operativo del sitio de disposición final DF-OD-07	Area metropolitana de Bucaramanga Reglamento interno EMAB		Control de vectores	Operador privado/Profesional especializado de disposición final.	Dirección técnica operativa-alta gerencia.	Dar cumplimiento a la resolución 1014/2013.	DF-FR-10 Formato censo poblacional gallinazo.	Certificado de Planilla de fumigación	Autoridades ambientales.
Resolución 1014/2013 Reglamento operativo del sitio de disposición final DF-OD-07.	Area metropolitana de Bucaramanga Reglamento interno EMAB		Calibración de báscula	Operador privado/Profesional especializado de disposición final.	Dirección técnica operativa-alta gerencia.	Dar cumplimiento a la resolución 1014/2013 y al reglamento interno	Certificación de calibración de báscula.	Informe de calibración.	Autoridades ambientales. Superintendencia de servicios públicos.



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

Código: F-MC-005

Versión: 1.0

Fecha de Aprobación: Mayo-21-2019

Página 1 de 1

PROCESO:	Disposición final.
LÍDER DEL PROCESO:	Profesional especializado de disposición final.
OBJETIVO DEL PROCESO:	Garantizar la correcta prestación del servicio público de aseo en su componente de disposición final en el sitio de disposición final el carrasco.
ALCANCE:	Aplica desde el ingreso de los vehículos a su paso por bascula y va hasta la disposición final de los residuos en las celdas dispuestas para tal fin, de tal forma que se garantice la correcta evacuación de gases y lixiviados hasta su sitio de tratamiento.

ENTRADAS	FUENTES DE ENTRADA	CICLO PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	Experiencia compartida	CALIDAD		SALIDAS	RECEPTORES DE LA SALIDA
						CRITERIO DE CONTROL	METODO DE CONTROL		
Resolución 1014/2013 Resolución 153/2019 Reglamento operativo del sitio de disposición final DF-OD-07. Resolución 330/2017	Area metropolitana de Bucaramanga Autoridad Nacional de licencias Ambientales ANLA Reglamento interno EMAB Ministerio de vivienda		Control topografico	Operador privado/Profesional especializado de disposición final.	Dirección técnica operativa-alta gerencia.	Dar cumplimiento a las resoluciones 1014/2017, 153/2019, 330/2017 y al reglamento interno.	Certificado de calibración de los equipos topográficos. Actividades de contratistas externos.	Informe de control topografico.	Autoridades ambientales.
Reglamento operativo del sitio de disposición final DF-OD-07. Decreto 1077/2015. Resolución 330/2017	Reglamento interno EMAB Ministerio de vivienda		Caracterización de residuos sólidos	Operador privado/Profesional especializado de disposición final.	Dirección técnica operativa-alta gerencia.	Dar cumplimiento al decreto 1077/2015 y al reglamento interno.	Cumplimiento del procedimiento de la resolución 330/2017	Informe de caracterización de residuos sólidos	Autoridades ambientales. Superintendencia de servicios públicos.
Resolución 1014/2013 Resolución 153/2019 Reglamento operativo del sitio de disposición final DF-OD-07 Decreto 1077/2015.	Area metropolitana de Bucaramanga Autoridad Nacional de licencias Ambientales ANLA Reglamento interno EMAB		Monitoreo de instrumentación geotécnica	Operador privado/Profesional especializado de disposición final.	Dirección técnica operativa-alta gerencia.	Dar cumplimiento a las resoluciones 1014/2017, 153/2019, al decreto 1077/2015 y al reglamento interno	Contratista externo-personal idóneo.	Informes de monitoreo de instrumentación geotécnica	Municipios que disponen del carrasco. Autoridades ambientales.
resolución 1014 del 2013 resolución 1051 del 2014 resolución 153 del 2019	area metropolitana de bucaramanga ANLA		Monitoreos	consorcio de disposición final / Profesional especializado de disposición final.	Profesional especializado de disposición final y Dirección técnica operativa.	Dar cumplimiento a las resoluciones 1014, 1051 y 153	DF-FR-04 monitoreo de biogas DF-FR-01 Formato seguimiento diario de actividades.	Informes diarios de seguimiento Informes de resultados de cada uno de los monitoreos. Informes mensuales del operador privado. Informe del plan de manejo ambiental e indicadores de calidad ambiental informe de interventoría ambiental mensuales	Area de disposición final autoridades ambientales.
Resolución 1014 del 2013	Area metropolitana de Bucaramanga.		Control de vectores y gallinazos.	Consorcio de disposición final.	Profesional especializado de disposición final-Director técnico operativo- Alta gerencia.	Dar cumplimiento a la resolución 1014 del 2013.	DF-FR-01 Formato de seguimiento diario. DF-FR-10 Formato censo poblacional gallinazo.	Informe mensual de control de gallinazo. Informe mensuales del operador privado. Certificados de fumigación semanal. Informe del Plan de Manejo Ambiental e indicadores de calidad ambiental informe de interventoría ambiental mensuales.	Area de disposición final y a las autoridades ambientales.



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

Código: F-MC-005

Versión: 1.0

Fecha de Aprobación: Mayo-21-2019

Página 1 de 1

PROCESO:	Disposición final.
LÍDER DEL PROCESO:	Profesional especializado de disposición final.
OBJETIVO DEL PROCESO:	Garantizar la correcta prestación del servicio público de aseo en su componente de disposición final en el sitio de disposición final el carrasco.
ALCANCE:	Aplica desde el ingreso de los vehículos a su paso por bascula y va hasta la disposición final de los residuos en las celdas dispuestas para tal fin, de tal forma que se garantice la correcta evacuación de gases y lixiviados hasta su sitio de tratamiento.

ENTRADAS	FUENTES DE ENTRADA	CICLO PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	Experiencia compartida	CALIDAD		SALIDAS	RECEPTORES DE LA SALIDA
						CRITERIO DE CONTROL	METODO DE CONTROL		
Resolucion 1014 del 2013 resolucion 153 del 2019	area metropolitana de bucamaramanga ANLA	H	Revisión general para el manejo y control de gases.	Profesional en gases.	Profesional especializado de disposición final	Dar cumplimiento a las resoluciones 1014 y 153.	DF-FR-13 Formato seguimiento para la medición de parámetros de biogás DF-FR-01 Formato de seguimiento diario de actividades.	Informe mensual control de gases Informe mensual de operación Informe del Plan de Manejo Ambiental e indicadores de calidad ambiental Informe de interventoría ambiental mensuales	Area de disposición final y a las autoridades ambientales.
Resolucion 1014 del 2013 resolucion 153 del 2019	area metropolitana de bucamaramanga ANLA		Seguimiento diario de lixiviados.	Consortio de disposición final e interventoría ambiental	Area de disposición final o dirección técnica operativa.	Dar cumplimiento a las resoluciones 1014 y 153.	DF-FR-01 Formato de seguimiento diario de actividades.	Informe del plan de manejo ambiental e indicadores de calidad ambiental informe de interventoría ambiental mensuales	Area de disposición final y a las autoridades ambientales.
Resolucion 1014 del 2013 resolucion 153 del 2019	area metropolitana de bucamaramanga ANLA		Estabilidad geotécnica y Topografía.	Consortio de disposición final-topografía externa.	Profesional especializados de disposición final - dirección técnica operativa.	Dar cumplimiento a las resoluciones 1014 y 153.	DF-FR-01 Formato de seguimiento diario de actividades.	Informe mensual de operador privado. Informe mensual topografía y geotecnia. Informe del Plan de Manejo Ambiental e indicadores de calidad ambiental Informe de interventoría ambiental mensuales	Area de disposición final, autoridades ambientales
Resolucion 1014 del 2013 Resolucion 472 del 2017	Area metropolitana de bucamaramanga ministerio de ambiente y desarrollo sostenible.		Operación del sitio de residuos de demolición y construcción.	Profesional especializado de disposición final	Dirección técnica Operativa.	Dar cumplimiento a las resoluciones 1014 y 472	DF-FR-09 Formato control de escombrera	Reporte diario de ingreso de residuos.	Area de disposición final.
Resolucion 1014 del 2013 Decreto CRA 720	Area metropolitana de Bucaramanga. Comisión de regulación y agua potable y saneamiento básico.		Verificar el Índice de incumplimiento de compactación IC-CRS	Operador Privado.	Area de disposición final.	Dar cumplimiento a la 1014 del 2013 y la resolución CRA 720	DF-FR-01 Formato de seguimiento de actividades.	Informe mensual del operador privado. Informe de profesional especializado de disposición final.	Dirección de planeación Organizacional y área de disposición final. Dirección técnica Operativa.
Resolucion 1014 del 2013 Decreto CRA 720	Area metropolitana de Bucaramanga. Comisión de regulación y agua potable y saneamiento básico.		Control de la densidad de los residuos.	Operador Privado.	Area de disposición final.	Dar cumplimiento a la 1014 del 2013 y la resolución CRA 720	DF-FR-01 Formato de seguimiento de actividades.	Informe mensual del operador privado. Informe de profesional especializado de disposición final.	Dirección de planeación Organizacional y área de disposición final. Dirección técnica Operativa.



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

Código: F-MC-005

Versión: 1.0

Fecha de Aprobación: Mayo-21-2019

Página 1 de 1

PROCESO:	Disposición final.
LÍDER DEL PROCESO:	Profesional especializado de disposición final.
OBJETIVO DEL PROCESO:	Garantizar la correcta prestación del servicio público de aseo en su componente de disposición final en el sitio de disposición final el carrasco.
ALCANCE:	Aplica desde el ingreso de los vehículos a su paso por bascula y va hasta la disposición final de los residuos en las celdas dispuestas para tal fin, de tal forma que se garantice la correcta evacuación de gases y lixiviados hasta su sitio de tratamiento.

ENTRADAS	FUENTES DE ENTRADA	CICLO PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	Experiencia compartida	CALIDAD		SALIDAS	RECEPTORES DE LA SALIDA
						CRITERIO DE CONTROL	METODO DE CONTROL		
Resolución 1014 del 2013	Area Metropolitana de Bucaramanga. Comision de regulacion y agua potable y saneamiento basico.	V	Ejecutar el plan de manejo ambiental	Area de disposición final	Direcion tecnica operativa y alta gerencia	Dar cumplimiento a la resolución 1014 del 2013.	DF-FR-01 Formato seguimiento diario de actividades. DF-FR-02 Formato de revision informe mensual. DF-FR-03 Formato calibracion bascula. DF-FR-04 Formato monitoreo de biogas DF-FR-08 Formato seguimiento interno de la maquinaria. DF-FR-09 Formato control escombrera. DF-FR-10 Fomato censo poblacional gallinazo.	Informe del plan de manejo ambiental e indicadores de calidad ambiental Informe de interventoria ambiental mensuales	Autoridades ambientales.
Resolución 153 del 2019.	ANLA.		Ejecutar el plan de desmantelamiento y abandono	Area de disposicion final y director tecnico operativo y Direccion juridica	Alta gerencia.	Dar cumlimento a la resolucion 153 del 2019.	Revision a la programacion según el cronograma establecido por la ANLA.	Informe mensual de seguimiento cargue periodico a la plataforma virtual de la ANLA.	Autoridades ambientales y a los entes territoriales
Resolucion 154 del 2014 resolucion 1523 del 2012	Ministerio de vivienda. Congreso de la republica de colombia.	A	Plan de emergencia y contingencia del carrasco.	Area de disposicion final	Operador privado.	Dar cumplimiento a la resolucion 154 del 2014	Reporte de novedades en caso de emergencia.	Acciones correctivas, preventivas y de mejora.	Control interno Alta gerencia.

RECURSOS

HUMANOS	TÉCNICOS	LOCATIVOS
Profesional especializado	Equipo de computo	Sede operativa
Apoyo a disposicion final	GPS	
Profesional externo-contratistas	Dron	
	bombas	
	Maquinaria externa.	

CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS

Ver listado de maestro de documentos del Sistema de Gestión de Calidad F-MC-001

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Ver hoja de vida de indicadores F-MC-006 del proceso de G. de disposición final

REQUISITOS LEGALES, REGLAMENTARIOS Y NORMATIVOS

Véase Normograma F-MC-002

REQUISITOS NORMA ISO 9001:2015

- 4. Contexto de la Organización
- 5. Liderazgo
- 6. Planificación
- 7. Apoyo
- 7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones
- 8.1 Planificación y control operacional
- 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente
- 9.1.1 Generalidades
- 9.1.3 Análisis y evaluación
- 10. Mejora
- 10.3 Mejora Continua

RIESGOS DEL PROCESO



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

Código: F-MC-005

Versión: 1.0

Fecha de Aprobación: Mayo-21-2019

Página 1 de 1

PROCESO:	Disposición final.
LÍDER DEL PROCESO:	Profesional especializado de disposición final.
OBJETIVO DEL PROCESO:	Garantizar la correcta prestación del servicio público de aseo en su componente de disposición final en el sitio de disposición final el carrasco.
ALCANCE:	Aplica desde el ingreso de los vehículos a su paso por bascula y va hasta la disposición final de los residuos en las celdas dispuestas para tal fin, de tal forma que se garantice la correcta evacuación de gases y lixiviados hasta su sitio de tratamiento.

ENTRADAS	FUENTES DE ENTRADA	CICLO PRIVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	Experiencia compartida	CALIDAD		SALIDAS	RECEPTORES DE LA SALIDA
						CRITERIO DE CONTROL	METODO DE CONTROL		

Véase Mapa de riesgos y oportunidades, y Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la entidad.

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	OBSERVACIONES DEL CAMBIO	REVISADO POR	VERSIÓN
13 de abril del 2021	Creación de la caracterización de proceso de Gestión de Disposición Final (AMD N°1 13 DE ABRIL DE 2021)	Líder del Proceso / líder SGC	1.0



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

Código: F-MC-005
 Versión: 1.0
 Fecha de aprobación: Mayo-21-2019
 Página 1 de 1

PROCESO:	Gestión Ambiental.
LÍDER DEL PROCESO:	Jefe Oficina de Innovación Ambiental.
OBJETIVO DEL PROCESO:	Este proceso reúne las actividades que conllevan a la implementación del programa de educación ambiental, PGIRS institucional, para la generación de cultura y responsabilidad por parte de los usuarios y comunidad en general frente al manejo adecuado de los residuos sólidos urbanos, así mismo identificar los impactos ambientales presentados en el sitio de disposición final El Carrasco.
ALCANCE:	El proceso de gestión ambiental liderado por la Oficina de Innovación Ambiental inicia con la planeación de las Campañas de Cultura Ciudadana y Gestión Social, continuando con el seguimiento al sitio de disposición final El Carrasco, y culmina con la generación del indicador de número de personas sensibilizadas e informe trimestral de identificación de impactos ambientales.

ENTRADAS	FUENTES DE ENTRADA	CICLO PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	EXPERIENCIA COMPARTIDA	CALIDAD		SALIDAS	RECEPTORES DE LA SALIDA
						CRITERIO DE CONTROL	METODO DE CONTROL		
Contrato de Condiciones Uniformes, PGIRS municipal, Plan de Acción Institucional. Normatividad aplicada a las actividades de educación y cultura ambiental.	Comisión de Regulación, Superservicios, Resolución 2184 de 2019, Conpes 3874 de 2016, Alcaldía Municipal, EMAB S.A. E.S.P.	P	Planificar las campañas de Cultura Ciudadana y las actividades de gestión social a desarrollar, de acuerdo a las necesidades de la comunidad y/o entidades, y a la normatividad ambiental vigente.	Jefe Oficina de Innovación Ambiental.	Profesionales Universitarios.	Lineamientos y/o requerimientos de las entidades interesadas en la realización de las campañas de cultura, y normatividad ambiental vigente.	Aprobación por parte de Gerencia EMAB S.A. E.S.P.	Cronograma de actividades.	EMAB S.A. E.S.P.
PGIRS institucional y requerimientos generados por la EMAB S.A. E.S.P. y Contraloría.	EMAB S.A. E.S.P. y Contraloría.		Planificar las campañas de Cultura y educación ambiental dentro de la entidad.	Jefe Oficina de Innovación Ambiental.	Profesionales Universitarios.	PGIRS EMAB S.A. E.S.P.	Aprobación por parte de Gerencia EMAB S.A. E.S.P.	Cronograma de actividades.	Contraloría y EMAB S.A. E.S.P.
Cronograma de actividades.	EMAB S.A. E.S.P.	H	Desarrollar campañas de educación y cultura ambiental con las comunidades y/o entidades.	Profesional Universitario de Gestión Social y Cultura Ciudadana. Personal de apoyo.	Jefe Oficina de Innovación Ambiental.	Indicadores de impacto de las campañas. (número de personas sensibilizadas)	Certificados de capacitación, planillas de asistencia y registros fotográficos.	informes de actividades desarrolladas	Alcaldía Municipal, entidades públicas, EMAB S.A. E.S.P.
Cronograma de actividades.	EMAB S.A. E.S.P. y contraloría		Desarrollar campañas de educación y cultura ambiental con el personal de la EMAB S.A. E.S.P.	Profesional Universitario de Gestión Social y Cultura Ciudadana. Personal de apoyo.	Jefe Oficina de Innovación Ambiental.	Cumplir con los programas establecidos en el PGIRS	Planillas de asistencia y registros fotográficos.	Informe de Actividades desarrolladas.	Contraloría y EMAB S.A. E.S.P.
Plan de Manejo Ambiental.	CDMB.		Realizar visitas de seguimiento al Sitio de Disposición Final el Carrasco.	Tecnico Operativo Oficina de Innovación Ambiental.	Jefe Oficina de Innovación Ambiental.	Identificación de impactos ambientales negativos.	Decreto 1784 de 2017. Resolución 0938 de 2019. RAS 2000.	Informe trimestral.	EMAB S.A. E.S.P.
Guías para el manejo de residuos sólidos en las empresas. Resolución 2184 de 2019.	EMAB S.A. E.S.P.		Formular e implementar el PGIRS de la EMAB S.A. E.S.P.	Jefe Oficina de Innovación Ambiental.	Profesional Universitario. Tecnico Operativo.	Programas establecidos en el documento PGIRS.	N.A.	Documento PGIRS.	EMAB S.A. E.S.P.



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

Código: F-MC-005
 Versión: 1.0
 Fecha de aprobación: Mayo-21-2019
 Página 1 de 1

PROCESO:	Gestión Ambiental.
LÍDER DEL PROCESO:	Jefe Oficina de Innovación Ambiental.
OBJETIVO DEL PROCESO:	Este proceso reúne las actividades que conllevan a la implementación del programa de educación ambiental, PGIRS institucional, para la generación de cultura y responsabilidad por parte de los usuarios y comunidad en general frente al manejo adecuado de los residuos sólidos urbanos, así mismo identificar los impactos ambientales presentados en el sitio de disposición final El Carrasco.
ALCANCE:	El proceso de gestión ambiental liderado por la Oficina de Innovación Ambiental inicia con la planeación de las Campañas de Cultura Ciudadana y Gestión Social, continuando con el seguimiento al sitio de disposición final El Carrasco, y culmina con la generación del indicador de número de personas sensibilizadas e informe trimestral de identificación de impactos ambientales.

ENTRADAS	FUENTES DE ENTRADA	CICLO PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	EXPERIENCIA COMPARTIDA	CALIDAD		SALIDAS	RECEPTORES DE LA SALIDA
						CRITERIO DE CONTROL	METODO DE CONTROL		
Observaciones de la comunidad y personal. PQRs.	EMAB S.A. E.S.P.	V	Verificar el impacto de las campañas externas e internas.	Profesionales Universitarios. Tecnicos Operativos.	Jefe Oficina de Innovación Ambiental.	Cumplimiento del objeto de la campaña.	N.A.	Informe de resultados.	EMAB S.A. E.S.P.
Observaciones, necesidades de la comunidad, necesidades de las entidades.	Comunidades, Entes privados y/o públicos, EMAB S.A. E.S.P.	A	Realizar mejoras con respecto al desarrollo de las campañas y/o actividades de educación y Cultura.	Jefe Oficina de Innovación Ambiental.	Profesional Universitario de Gestión Social y Cultura Ciudadana. Personal de apoyo.	Respuestas a las observaciones allegadas.	Procedimiento para el tratamiento de acciones correctivas, preventivas y de mejora.	Acciones correctivas, preventivas y de mejora tratadas efectivamente.	Proceso Mejoramiento Continuo.

RECURSOS

HUMANOS	TÉCNICOS	LOCATIVOS
Jefe de Oficina de Innovación Ambiental. Profesionales Universitarios. Tecnicos Operativos. Personal de apoyo.	Equipos de Computo. Herramientas de Software. Impresora. Fotocopiadora. Internet. Acceso a Intranet.	Oficina Sede Administrativa.

CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Ver listado de maestro de documentos F-MC-001 proceso de Gestión Ambiental.	Ver hoja de vida de indicadores F-MC-006 del proceso de Gestión Ambiental.
---	--

REQUISITOS LEGALES, REGLAMENTARIOS Y NORMATIVOS

REQUISITOS NORMA ISO 9001:2015

Véase Normograma F-MC-002 Normograma proceso de Gestión Ambiental.	4. Contexto de la organización. 5. Liderazgo. 6. Planificación. 7. Apoyo. 8. Operación. 9.1.2. Satisfacción del cliente. 9.1.3. Análisis y evaluación. 10. Mejora.
--	---

RIESGOS DEL PROCESO

Véase Mapa de Riesgos de Gestión de la entidad, Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - Mapa de Riesgos de anticorrupción (página web www.emab.gov.co).

CONTROL DE CAMBIOS

PROCESO:	Gestión Ambiental.
LÍDER DEL PROCESO:	Jefe Oficina de Innovación Ambiental.
OBJETIVO DEL PROCESO:	Este proceso reúne las actividades que conllevan a la implementación del programa de educación ambiental, PGIRS institucional, para la generación de cultura y responsabilidad por parte de los usuarios y comunidad en general frente al manejo adecuado de los residuos sólidos urbanos, así mismo identificar los impactos ambientales presentados en el sitio de disposición final El Carrasco.
ALCANCE:	El proceso de gestión ambiental liderado por la Oficina de Innovación Ambiental inicia con la planeación de las Campañas de Cultura Ciudadana y Gestión Social, continuando con el seguimiento al sitio de disposición final El Carrasco, y culmina con la generación del indicador de número de personas sensibilizadas e informe trimestral de identificación de impactos ambientales.

ENTRADAS	FUENTES DE ENTRADA	CICLO PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	EXPERIENCIA COMPARTIDA	CALIDAD		SALIDAS	RECEPTORES DE LA SALIDA
						CRITERIO DE CONTROL	METODO DE CONTROL		
FECHA	OBSERVACIONES DEL CAMBIO						REVISADO POR	VERSIÓN	
16 de febrero del 2021	Creación de la caracterización del proceso de gestión ambiental (AMD N°1 - 16 de febrero del 2021 Gestión Ambiental)						Lider del proceso / Lider SGC	1.0	
01 de marzo del 2022	<p>Se elimino la actividad del Planificar "Planificar las campañas educativas y demas actividades de cultura ciudadana cumpliendo con lo establecido en la normatividad ambiental vigente." (PLANEAR).</p> <p>Se elimino la actividad "Realizar informe de oportunidad y conveniencia para la elaboración de los contratos, convenios y adquisición de insumos necesarios para desarrollar las campañas. (HACER)</p> <p>Se incluye la actividad "Realizar visitas de seguimiento al Sitio de Disposición Final el Carrasco."</p> <p>Se incluye la actividad "Formular e implementar el PGIRS de la EMAB S.A E.S.P."</p> <p>Se ajustaron entradas, fuentes de entrada, actividades, responsables, experiencia compartida, criterios de calidad, metodo de control, salidas y receptores de la calidad, los cuales se evidencian en la acción de mejora documental con texto rojo.</p>						Lider del proceso / Lider SGC	2.0	



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

Código: F-MC-005

Versión: 1.0

Fecha de aprobación: Mayo-21-2019

Página 1 de 1

PROCESO:	Planeación Organizacional
LÍDER DEL PROCESO:	Director (a) de Planeación Organizacional
OBJETIVO DEL PROCESO:	Esta dependencia tiene como propósito, formular políticas y lineamientos a partir de estrategias y acciones en el marco integral de la planeación estratégica de la empresa, fundamentada y desarrollada a través de los Sistemas Integrados de Gestión y de Información, así como garantizar el desarrollo programas y proyectos que conduzcan al posicionamiento y cumplimiento de las metas y objetivos trazados por la entidad, mediante el uso eficiente de medios y recursos disponibles.
ALCANCE:	El proceso de Planeación Organizacional comprende las actividades relacionadas con la formulación del plan de acción institucional, el establecimiento de necesidades de recursos y la definición de procesos que contribuyan al logro de las metas institucionales. Incluye la generación, el diseño e implementación de instrumentos de planeación, seguimiento y control, así como el establecimiento de mejoras producto del análisis del comportamiento del Sistema de gestión de calidad.

ENTRADAS	FUENTES DE ENTRADA	CICLO PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	Experiencia compartida	CALIDAD		SALIDAS	RECEPTORES DE LA SALIDA
						CRITERIO DE CONTROL	METODO DE CONTROL		
Plan estratégico corporativo vigente Datos históricos financieros y operativos	Gerencia General	P	Liderar y definir los lineamientos referentes del plan estratégico corporativo	Director de Planeación	N.A	Necesidades de partes interesadas	Metodologías definidas por diferentes autores	Lineamientos del plan estratégico corporativo	Todos los procesos
Indicadores de gestión de procesos	Todos los procesos		Realizar diagnóstico técnico operativo de la Empresa	Director de Planeación	N.A	Metas establecidas objetivos estratégicos	Fichas de indicadores	Diagnostico tecnico operativo de la empresa	Gerencia
Plan estratégico corporativo Presupuesto aprobado Planes de vigencias anteriores Datos históricos de indicadores Plan de acción Municipal Proyectos en ejecución	Todos los procesos		Apoyar en la formulación plan de acción insitucional	Profesional de Planes Programas y Proyectos	Director de Planeación	objetivos estrategicos	Procedimiento para la formulación del Plan de acción institucional	Plan de acción con cronograma recursos financieros y reposonables	Procesos responsables de actividades del plan de acción
Presupuesto aprobado Proyectos formulados en vigencias anteriores Lineamientos de formulacion según el tipo de proyecto Documentos y estudios de soporte Lineas de negocio actuales y potenciales Estudios previos (financieros, legales, tecnicos y operativos)	Todos los procesos		Apoyar en la formulación de programas y proyectos institucionales	Profesional de Planes Programas y Proyectos	Director de Planeación	Objetivos estrategicos Objetivos de Proceso	Metodologias de Formulación (Marco Logico)	Proyectos y programas formulados	Proceso responsable de la ejecución del proyecto Supervisor del proyecto
Lineamientos metodologicos de gestión según el tipo de proyecto Presupuesto vigente	Todos los procesos		Gestionar proyectos con apoyo Municipal, Departamental, Nacional e Internacional.	Director de Planeación	Profesional de Planes Programas y Proyectos	Normatividad	Metodologia de formulacion (MGA)	Recursos gestionados	Proceso responsable del proyecto

 EMAB <small>EMPRESA DE ASEO DE BUCARAMANGA S.A. E.S.P.</small>	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO	Código: F-MC-005
		Versión: 1.0
		Fecha de aprobación: Mayo-21-2019
		Página 1 de 1

PROCESO:	Planeación Organizacional
LÍDER DEL PROCESO:	Director (a) de Planeación Organizacional
OBJETIVO DEL PROCESO:	Esta dependencia tiene como propósito, formular políticas y lineamientos a partir de estrategias y acciones en el marco integral de la planeación estratégica de la empresa, fundamentada y desarrollada a través de los Sistemas Integrados de Gestión y de Información, así como garantizar el desarrollo programas y proyectos que conduzcan al posicionamiento y cumplimiento de las metas y objetivos trazados por la entidad, mediante el uso eficiente de medios y recursos disponibles.
ALCANCE:	El proceso de Planeación Organizacional comprende las actividades relacionadas con la formulación del plan de acción institucional, el establecimiento de necesidades de recursos y la definición de procesos que contribuyan al logro de las metas institucionales. Incluye la generación, el diseño e implementación de instrumentos de planeación, seguimiento y control, así como el establecimiento de mejoras producto del análisis del comportamiento del Sistema de gestión de calidad.

ENTRADAS	FUENTES DE ENTRADA	CICLO PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	Experiencia compartida	CALIDAD		SALIDAS	RECEPTORES DE LA SALIDA
						CRITERIO DE CONTROL	METODO DE CONTROL		
Datos históricos de operación certificaciones de datos de operación de los otros prestadores	Prestadores del servicio público de aseo Dirección técnica operativa Dirección comercial	H	Realizar el cálculo tarifario mensualmente de acuerdo con la normatividad vigente	Director de Planeación	N.A	Normatividad vigente Estudio tarifario	herramienta de seguimiento	Tarifas aplicables	Gerencia Dirección comercial
Reporte de datos de cooperativas datos históricos de la operación	Cooperativas de recicladores prestadores de servicio Dirección técnico operativa Dirección comercial		conciliación de cuentas para la transferencia de recursos por concepto de aprovechamiento	Director de Planeación	Profesional de Planes Programas y Proyectos	Normatividad vigente	comité tarifario	Cuentas conciliadas Actas de conciliación Cuentas para pago	Dirección administrativa y financiera Dirección comercial
Indicadores de gestión Indicadores de resultados	Todos los procesos		Definir proyectos de inversión mediante la evaluación de indicadores de gestión, resultados y la regulación de los estamentos de control.	Director de Planeación	Profesional de Planes Programas y Proyectos	normatividad vigente	Instructivo seguimiento y análisis de indicadores de gestión	Planteamiento de posibles proyectos	Gerente
Plan de acción institucional Ejecución presupuestal indicadores de proceso Direccionamiento Estratégico corporativo	Todos los procesos		Realizar seguimiento al plan de acción institucional	Profesional de Planes Programas y Proyectos	Director de Planeación	Evidencias de ejecución	Herramienta de seguimiento	Herramienta de seguimiento de plan de acción institucional, porcentajes de avance y ejecución	Procesos responsables de actividades del plan de acción

 EMAB <small>EMPRESA DE ASEO DE BUCARAMANGA S.A. E.S.P.</small>	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO	Código: F-MC-005
		Versión: 1.0
		Fecha de aprobación: Mayo-21-2019
		Página 1 de 1

PROCESO:	Planeación Organizacional
LÍDER DEL PROCESO:	Director (a) de Planeación Organizacional
OBJETIVO DEL PROCESO:	Esta dependencia tiene como propósito, formular políticas y lineamientos a partir de estrategias y acciones en el marco integral de la planeación estratégica de la empresa, fundamentada y desarrollada a través de los Sistemas Integrados de Gestión y de Información, así como garantizar el desarrollo programas y proyectos que conduzcan al posicionamiento y cumplimiento de las metas y objetivos trazados por la entidad, mediante el uso eficiente de medios y recursos disponibles.
ALCANCE:	El proceso de Planeación Organizacional comprende las actividades relacionadas con la formulación del plan de acción institucional, el establecimiento de necesidades de recursos y la definición de procesos que contribuyan al logro de las metas institucionales. Incluye la generación, el diseño e implementación de instrumentos de planeación, seguimiento y control, así como el establecimiento de mejoras producto del análisis del comportamiento del Sistema de gestión de calidad.

ENTRADAS	FUENTES DE ENTRADA	CICLO PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	Experiencia compartida	CALIDAD		SALIDAS	RECEPTORES DE LA SALIDA
						CRITERIO DE CONTROL	METODO DE CONTROL		
Plan de acción Municipal Indicadores de Proceso Ejecución presupuestal	Todos los procesos		Realizar seguimiento al plan de acción municipal	Profesional de Planes Programas y Proyectos	Director de Planeación	Evidencias de ejecución	Herramienta de seguimiento	Herramienta de seguimiento de plan de acción institucional, porcentajes de avance y ejecución reporte del formato de plan de acción municipal	Secretaría de Planeación Municipal
Proyectos y programas aprobados Avances físicos de ejecución Ejecución presupuestal	Todos los procesos		Apoyar el seguimiento de programas y proyectos institucionales	Profesional de Planes Programas y Proyectos	Director de Planeación	Proyectos y programas aprobados	Según requerimientos	Acompañamiento en el seguimiento Informe de seguimiento a la ejecución de y proyectos de inversión en ejecución	Procesos responsables del seguimiento de programas y proyectos supervisor del proyecto
Datos históricos de operación certificados certificaciones de datos de operación de los otros prestadores	Todos los procesos Empresas prestadoras de servicio de Aseo		Realizar cargue SUI referente al componente tarifaria	Director de Planeación	Información suministrada por las diferentes areas	Instructivos del SUI	Certificado de carga generado por el SUI	Cargue de informacion	Superintendencia de servicios publicos
Ejecución presupuestal Datos históricos de operación certificados Plan de acción institucional	Todos los procesos		Realizar cargue SUI referente al componente de planes, programas y proyectos	Profesional de Planes Programas y Proyectos	Director de Planeación	Reporte de seguimientos	Certificado de carga generado por el SUI	Cargue de informacion	Superintendencia de servicios publicos
Indicadores Ejecucion presupuestal Datos historios de operación Planes, programas y Proyectos Tarifas	Todos los procesos		Procesar, analizar y generar informes de la dependencia	Director de Planeación	Profesional de Planes Programas y Proyectos	Requisitos de la entidad solicitante	Según requerimientos	Informe requerido	Entidad o proceso solicitante

PROCESO:	Planeación Organizacional
LÍDER DEL PROCESO:	Director (a) de Planeación Organizacional
OBJETIVO DEL PROCESO:	Esta dependencia tiene como propósito, formular políticas y lineamientos a partir de estrategias y acciones en el marco integral de la planeación estratégica de la empresa, fundamentada y desarrollada a través de los Sistemas Integrados de Gestión y de Información, así como garantizar el desarrollo programas y proyectos que conduzcan al posicionamiento y cumplimiento de las metas y objetivos trazados por la entidad, mediante el uso eficiente de medios y recursos disponibles.
ALCANCE:	El proceso de Planeación Organizacional comprende las actividades relacionadas con la formulación del plan de acción institucional, el establecimiento de necesidades de recursos y la definición de procesos que contribuyan al logro de las metas institucionales. Incluye la generación, el diseño e implementación de instrumentos de planeación, seguimiento y control, así como el establecimiento de mejoras producto del análisis del comportamiento del Sistema de gestión de calidad.

ENTRADAS	FUENTES DE ENTRADA	CICLO PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	Experiencia compartida	CALIDAD		SALIDAS	RECEPTORES DE LA SALIDA
						CRITERIO DE CONTROL	METODO DE CONTROL		
Indicadores de gestión de procesos	Todos los procesos	V	Evaluar la gestión de los indicadores de proceso	Director de Planeación	Profesional de Planes Programas y Proyectos	Metas establecidas objetivos estratégicos	Hoja de vida de indicadores	Informe de indicadores de proceso	Gerencia
Hallazgos generados por: - Indicadores del proceso medidos y analizados. - Uso de documentación del SIGC. - Servicios no conformes tratados. - Desempeño de indicadores - Informes de auditoría internas/externas del SIGC. - Informes de auditorías de control interno y entes de control.	Proceso Control Interno de Gestión Proceso Mejoramiento Continuo Entes de Control	A	Realiza tratamiento a las Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora	Director de Planeación	Profesional de Planes Programas y Proyectos	Resultados de Auditoría	Procedimiento para el tratamiento de acciones correctivas y no conformidades	Acciones correctivas, y de mejora tratadas efectivamente. Productos/servicios no conformes tratados efectivamente. Planes de Mejoramiento Planes de mejoramiento planteados y/o actualizados.	Proceso Mejoramiento Continuo Proceso Dirección de Planeación Organizacional Procesos de Control Interno de Gestión. Entidades Externas y/o Entes de Control.


RECURSOS		
HUMANOS	TÉCNICOS	LOCATIVOS
Director de Planeación	Sistema Arcosis	Planta administrativa
Profesional de Planes Programas y Proyectos	Equipos de computo	

CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN
Ver listado de maestro de documentos F-MC-001	N.A

REQUISITOS LEGALES, REGLAMENTARIOS Y NORMATIVOS	REQUISITO NORMA ISO 9001:2015
---	-------------------------------

Véase Normograma F-MC-002	4.1. Comprensión de la organización y de su contexto 4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas 4.3. Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad 5.1. liderazgo y compromiso 6. Planificación 8. Operación 10. mejora
---------------------------	--

RIESGOS DEL PROCESO

	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO						Código: F-MC-005		
							Versión: 1.0		
							Fecha de aprobación: Mayo-21-2019		
							Página 1 de 1		
PROCESO:	Planeación Organizacional								
LÍDER DEL PROCESO:	Director (a) de Planeación Organizacional								
OBJETIVO DEL PROCESO:	Esta dependencia tiene como propósito, formular políticas y lineamientos a partir de estrategias y acciones en el marco integral de la planeación estratégica de la empresa, fundamentada y desarrollada a través de los Sistemas Integrados de Gestión y de Información, así como garantizar el desarrollo programas y proyectos que conduzcan al posicionamiento y cumplimiento de las metas y objetivos trazados por la entidad, mediante el uso eficiente de medios y recursos disponibles.								
ALCANCE:	El proceso de Planeación Organizacional comprende las actividades relacionadas con la formulación del plan de acción institucional, el establecimiento de necesidades de recursos y la definición de procesos que contribuyan al logro de las metas institucionales. Incluye la generación, el diseño e implementación de instrumentos de planeación, seguimiento y control, así como el establecimiento de mejoras producto del análisis del comportamiento del Sistema de gestión de calidad.								
ENTRADAS	FUENTES DE ENTRADA	CICLO PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	Experiencia compartida	CALIDAD		SALIDAS	RECEPTORES DE LA SALIDA
						CRITERIO DE CONTROL	METODO DE CONTROL		
Véase Mapa de Riesgos y oportunidades, Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.									
CONTROL DE CAMBIOS									
FECHA	OBSERVACIONES DEL CAMBIO							REVISADO POR	VERSIÓN
02 de diciembre del 2019	Creación de la caracterización del proceso de Planeación Organizacional (AMD N°3 - 12 de diciembre del 2019)							Lider proceso / Lider SGC	1.0



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

Código: F-MC-005
 Versión: 1.0
 Fecha de Aprobación: Mayo-21-2019
 Página: 1 de 1

PROCESO:	Proceso gestión de Recolección y transporte
LÍDER DEL PROCESO:	Director Técnico y operativo
OBJETIVO DEL PROCESO:	Prestar oportunamente el servicio de recolección y transporte de residuos sólidos a los usuarios de la empresa de acuerdo a los parámetros legales y operativos.
ALCANCE:	Desde la planificación de las micro rutas hasta el seguimiento de planes de acción suscritos o implementados por el contratista.

ENTRADAS	FUENTES DE ENTRADA	CICLO PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	Experiencia Compartida	CALIDAD		SALIDAS	RECEPTORES DE LA SALIDA
						CRITERIO DE CONTROL	METODO DE CONTROL		
Planos del área de prestación	IGAC (Instituto Geográfico Agustín Codazzi)	P	Determinación del área de prestación del servicio.	Dirección de planeación organizacional-Dirección técnica operativa	—	Cobertura del APS	Indicador de cobertura del servicio	Macro rutas de servicio	Comunidad/usuarios
			Planificación de macro y micro rutas de recolección y transporte	Dirección de planeación organizacional-Dirección técnica operativa.	—			Micro rutas de Recolección y Transporte	Dirección de Planeación Organizacional Secretaría General
Requerimientos técnicos de prestación del servicio	Micro rutas de recolección y transporte	P	Control Selección de personal requerido para el cumplimiento de microrutas	Dirección técnica operativa, secretaria general	—	Certificación de competencias de personal de recolección y transporte	Plan de calidad contratista	Personal calificado	Secretaría General
			Control de Inducción y capacitación de personal						Supervisor Contratista
Residuos de recolección	Comunidad/usuarios	H	prestación del servicio de recolección	Personal Operativo de Recolección y Transporte	—	Ejecución de Micro rutas	Indicador de Cumplimiento de Frecuencias	Toneladas de residuos recogidas y transportadas	Sitio de Disposición Final
			Ejecución de brigadas						Dirección de Planeación Organizacional
Microrutas realizadas	Operarios de recolección	V	Supervisión de ejecución de las microrutas	Supervisor de proceso	—	Cumplimiento de requerimientos	Formato F-GRT-01 Inspección del servicio de recolección	Conformidad del servicio	Comunidad/usuarios
			Verificación de cumplimiento de requerimientos.					Contratista Recolección	
No conformidades del servicio	Formato F-GRT-01 Inspección del servicio de recolección	A	Implementación de Planes de mejora	Contratista recolección	—	Planes de acción	Evidencias de actividades	Acciones correctivas	Supervisor Contratista
RECURSOS									
HUMANOS				TÉCNICOS			LOCATIVOS		
Operarios de recolección				Plano de rutas			herramienta menor		
Supervisores				Sistema de posicionamiento			Vehículo recolectores		
Personal administrativo				Sistemas de comunicación					
Conductores									
CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS					SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN				



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

Código: F-MC-005

Versión: 1.0

Fecha de Aprobación: Mayo-21-2019

Página: 1 de 1

PROCESO:	Proceso gestión de Recolección y transporte
LÍDER DEL PROCESO:	Director Técnico y operativo
OBJETIVO DEL PROCESO:	Prestar oportunamente el servicio de recolección y transporte de residuos sólidos a los usuarios de la empresa de acuerdo a los parámetros legales y operativos.
ALCANCE:	Desde la planificación de las micro rutas hasta el seguimiento de planes de acción suscritos o implementados por el contratista.

ENTRADAS	FUENTES DE ENTRADA	CICLO PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	Experiencia Compartida	CALIDAD		SALIDAS	RECEPTORES DE LA SALIDA
						CRITERIO DE CONTROL	METODO DE CONTROL		
Ver listado de maestro de documentos del Sistema Integrado de Gestión de Calidad F-MC-001 Proceso de Recolección y transporte			Ver hoja de vida de indicadores F-MC-006 del proceso de Recolección y transporte						
REQUISITOS LEGALES, REGLAMENTARIOS Y NORMATIVOS			REQUISITOS NORMA ISO 9001:2015						
Véase Normograma F-MC-002			8.OPERACIÓN 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación 9.2 Auditoría interna 10.MEJORA						
RIESGOS DEL PROCESO									
Ver mapa de riesgos y oportunidades de la entidad, Plan Anticorrupción y atención al ciudadano.									
CONTROL DE CAMBIOS									
FECHA	OBSERVACIONES DEL CAMBIO							REVISADO POR	VERSIÓN
13 de abril de 2021	Creación de la caracterización del proceso de recolección y transporte (AMD N°1- 13 de abril de 2021)							Lider del Proceso / Lider del SGC	1.0