

 <p>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO ASEGURAMIENTO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO</p>				Código: AS-C015				
				Versión: 9				
				Fecha: 19/09/2022				
TIPO DE PROCESO	OBJETIVO		ALCANCE					
Misional	Fortalecer la operación y la gestión de los prestadores de servicios públicos domiciliarios		El proceso inicia con la identificación de las necesidades para el fortalecimiento de la gestión y finaliza con el reporte de avances y resultados					
RESPONSABLE								
Director Aseguramiento de la Prestación								
ENTRADAS		ACTIVIDADES		SALIDAS				
Insumo	Proveedores	Planear	Hacer	Clientes				
<ul style="list-style-type: none"> • Necesidades de asesoramiento, capacitación y fortalecimiento • Normatividad • Recursos • Plan de Departamental de Desarrollo (PDD) • Aprobación del Plan de Aseguramiento • Retroalimentación del Cliente (satisfacción del cliente PQR) • Plan de Acción aprobado • Directrices estratégicas • Plan General Estratégico de Inversiones PEGI • Plan Anual Estratégico de Inversiones PAEI • Información de los Proyectos • Plan Estratégico 	<ul style="list-style-type: none"> • Departamento de Cundinamarca • Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio • Superintendencia de Servicios Públicos • Comisión Reguladora del Agua • Comunidad • Municipios • Prestadores de Servicios Públicos • Corporación Autónoma Regional Financiera • Proceso de Gestión Financiera • Proceso de Servicio al Cliente • Proceso de Planeación y Direcciónamiento estratégico • Proceso de Gestión de Proyectos 	<p>1. Planificar la intervención de aseguramiento</p> <p>2. Planificar los procesos de formación</p> <p>3. Realizar diagnóstico de los prestadores que así lo requieran</p> <p>4. Establecer el cronograma por prestador</p>	<p>1. Establecer compromisos de aseguramiento</p> <p>2. Realizar el asesoramiento y capacidades</p> <p>3. Fomentar cultura de agua y cultura de pago</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Departamento • Comunidad • Municipios • Prestadores de Servicios Públicos • Proceso de Gestión Contractual • Proceso de Gestión Financiera • Proceso de Gestión de Recursos Físicos y TI 				
		Verificar	Actuar					
			<p>1. Realizar seguimiento al Plan de Aseguramiento</p> <p>2. Realizar seguimiento a la ejecución de los cronogramas</p> <p>3. Evaluar la satisfacción en los procesos de capacitación</p>	<p>1. Realizar ajustes y mejoras a los planes</p>				
INFORMACIÓN DOCUMENTADA Y REQUISITOS APLICABLES								
EXTERNOS Y LEGALES	MIPG	ISO 9001	MÉTODOS	REGISTROS				
Normograma		<p>4.1/ 4.2/ 4.4/ 5.3/ 6.1/ 6.2/ 6.3/ 7.1.5/ 7.4/ 7.5/ 8.1/ 8.2/ 8.5/ 8.6/ 8.7/ 9.1/ 9.1.3/ 10</p> <p>1. Dimensión Gestión con Valores para Resultados</p> <p>2. Dimensión de Evaluación de resultados</p> <p>3. Dimensión Direcciónamiento Estratégico</p>	Planes y Programas Procedimientos Guías	Formatos				
RIESGOS Y OPORTUNIDADES		INDICADORES						
<p>1. Mapa de Riesgos Institucionales</p> <p>2. Mapa de Riesgos de Corrupción</p> <p>3. Plan de Mejoramiento por Procesos</p>		<p>1. Ficha Técnica Indicadores de Gestión</p>						
RECURSOS								
TÉCNICOS, TECNOLÓGICOS, INFRAESTRUCTURA		HUMANOS						
Puestos de trabajo, equipos de cómputo e impresión, servicios de apoyo (hosting, internet, canales de comunicación, telefonía móvil), Sistemas de Información, Servidor, redes, sistemas de comunicaciones, suministros		Director de Aseguramiento para la Prestación del Servicio y contratistas de apoyo a la gestión						
CONTROL DE CAMBIOS								
Versión	Cambio	Fecha	Responsable	Cargo				
0	Versión inicial del documento							
1	Se actualizaron los requisitos de la NTCGP 1000, ISO 9001-2008.							
2	Se eliminó el requisito 7.6, relacionado con equipos de medición dado que no es aplicable al proceso y se modificaron los indicadores de gestión.	15/09/2015	Ludwig Jiménez	Director				
3	Se incluyó el numeral 7.5.2 relacionado con la validación del proceso de producción.	11/08/2016	Ludwig Jiménez	Director				
4	Actualización cambio de imagen corporativa	20/10/2016	Ludwig Jiménez	Director				
5	Se elimina el numeral 7.5.2, debido a que es una exclusión del SIGC de EPC, de acuerdo con el Manual de Calidad Calidad ISO 9001-2015	30/08/2017	Ludwig Jiménez	Director				
6	Reestructuración del documento inicial, con los cambios presentados en la actualización de la Norma Técnica de Calidad ISO 9001-2015	24/08/2018	Ludwig Jiménez	Director				
7	Actualización numerales de la norma ISO 9001-2015 e inclusión matriz tratamiento de oportunidades	23/03/2021	Ludwig Jiménez	Director				
8	Re estructuración del formato	19/09/2022	Ludwig Jiménez	Director				
9	Inclusión de numerales de la ISO 45001:2018							