

	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO ASEGURAMIENTO DE LA PRESTACION DEL SERVICIO		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	Cientes	Producto o Servicio
<ul style="list-style-type: none">Necesidades de asesoramiento, capacitación y fortalecimientoNormatividadRecursosPlan de Departamental de Desarrollo (PDD)Aprobación del Plan de AseguramientoRetroalimentación del Cliente (satisfacción del cliente PQR)Plan de Acción aprobadoDirectrices estratégicasPlan General Estratégico de Inversiones PEGIPlan Anual Estratégico de Inversiones PAEIInformación de los ProyectosPlan Estratégico	<ul style="list-style-type: none">Departamento de CundinamarcaMinisterio de Vivienda, Ciudad y TerritorioSuperintendencia de Servicios PúblicosComisión Reguladora del AguaComunidadMunicipiosPrestadores de Servicios PúblicosCorporación Autónoma RegionalProceso de Gestión FinancieraProceso de Servicio al ClienteProceso de Planeación y DirecciónProceso de Gestión de Proyectos	<div><div></div><div>1. Planificar la intervención de aseguramiento</div><div>2. Planificar los procesos de formación</div><div>3. Realizar diagnóstico de los prestadores que así lo requieran</div><div>4. Establecer el cronograma por prestador</div></div> <div><div></div><div>Verificar</div><div>1. Realizar seguimiento al Plan de Aseguramiento</div><div>2. Realizar seguimiento a la ejecución de los cronogramas</div><div>3. Evaluar la satisfacción en los procesos de capacitación</div></div>	<div><div></div><div>1. Establecer compromisos de aseguramiento</div><div>2. Realizar el asesoramiento y capacitaciones</div><div>3. Fomentar cultura de agua y cultura de pago</div></div> <div><div></div><div>Actuar</div><div>1. Realizar ajustes y mejoras a los planes</div></div>	<ul style="list-style-type: none">DepartamentoComunidadMunicipiosPrestadores de Servicios PúblicosProceso de Gestión ContractualProceso de Gestión FinancieraProceso de Gestión de Recursos Físicos y TI	<ul style="list-style-type: none">Empresas de Servicios estructuradasEmpresas de Servicios en funcionamientoEmpresas de Servicios fortalecidasAsistencia técnicaCapacitaciónSolicitudes de contratación y de recursos financierosPrograma "Agua a la vereda"
INFORMACIÓN DOCUMENTADA Y REQUISITOS APLICABLES					
EXTERNOS Y LEGALES		MIPG	ISO 9001	MÉTODOS	REGISTROS
Normograma		<div><div>1. Dimensión Gestión con Valores para Resultados</div><div>2. Dimensión de Evaluación de resultados</div><div>3. Dimensión Dirección Estratégico</div></div>	<div><div>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/ 9.1.1/ 9.1.3/ 10</div><div>ISO 45001</div><div>4.1/5.1/5.3/7.3/ 10.1/10.3</div></div>	<div><div>Planes y Programas</div><div>Procedimientos</div><div>Guías</div></div>	<div><div>Formatos</div></div>
RIESGOS Y OPORTUNIDADES				INDICADORES	
<div><div>1. Mapa de Riesgos Institucionales</div><div>2. Mapa de Riesgos de Corrupción</div><div>3. Plan de Mejoramiento por Procesos</div></div>				<div><div>1. Ficha Técnica Indicadores de Gestión</div></div>	
RECURSOS				HUMANOS	
TÉCNICOS, TECNOLÓGICOS, INFRAESTRUCTURA					
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.				
3	Se incluyó el numeral 7.5.2 relacionado con la validación del proceso de producción.	15/09/2015	Ludwig Jiménez	Director	
4	Actualización cambio de imagen corporativa	11/08/2016	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	20/10/2016	Ludwig Jiménez	Director	
6	Reestructuración del documento inicial, con los cambios presentados en la actualización de la Norma Técnica de Calidad ISO 9001:2015	30/08/2017	Ludwig Jiménez	Director	
7	Actualización numerales de la norma ISO 9001: 2015 e inclusión matriz tratamiento de oportunidades	24/08/2018	Ludwig Jiménez	Director	
8	Re estructuración del formato	23/03/2021	Ludwig Jiménez	Director	
9	Inclusión de numerales de la ISO 45001:2018	19/09/2022	Ludwig Jiménez	Director	